



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud  
Tupac Amaru, Independencia, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR**

Br. Erika Rocio García Bernardo

**ASESOR**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN**

Ciencias administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control Administrativo

**PERÚ – 2017**

## **Jurado Calificador**

.....

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Presidente del jurado

.....

Dra. Irma Milagros Carhuanchu Mendoza  
Secretario del jurado

.....

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva  
Vocal del jurado

**Dedicatoria:**

A mis queridos hijos, que son mi motor para lograr mis metas.

A mi esposo por la paciencia y su apoyo incondicional.

A mis padres por apoyarme y darme aliento para seguir adelante.

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi agradecimiento especial al Dr. Hugo Agüero Alva

Por su dedicación y orientación durante el proceso del presente estudio.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, García Bernardo Erika Rocio, identificado con DNI N° 10161334, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, presentado en 94 folios, para la obtención del grado académico de Magister en gestión pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de setiembre del 2017

---

Erika Rocio García Bernardo

DNI N° 10161334

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, cuyo objetivo es: Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017; en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados, se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	35
1.5 Objetivos	38
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>39</b>
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Método	41
2.4 Tipo de estudio	41

2.5 Diseño de investigación	42
2.6 Población, muestra y muestreo	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Procedimiento de recolección de datos	48
2.9 Análisis de datos	49
2.10 Aspectos éticos	50
<b>III. Resultados</b>	<b>51</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>55</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>59</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>62</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>65</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Artículo Científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 5: Base de datos	



### Lista de tablas

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de almacenes	40
Tabla 2.	Distribución de la población de estudio	44
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión de almacenes.	45
Tabla 4.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de almacén.	46
Tabla 5.	Interpretación de la confiabilidad de la variable	47
Tabla 6.	Confiabilidad de la variable gestión de almacenes	48
Tabla 7.	Nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, 2017.	52
Tabla 8.	Nivel del proceso de almacenamiento de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017	53
Tabla 9.	Nivel del proceso de distribución de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017	54

## Lista de figuras

	Página
Figura 1:     Diseño no experimental	43
Figura 2:     Nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.	52
Figura 3:     Nivel del proceso de almacenamiento de los almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.	53
Figura 4:     Nivel del proceso de distribución de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017	54

## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión de los almacenes en la Unidad Ejecutor 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

El tipo de investigación fue sustantiva, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por los trabajadores encargados de los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario los que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico KR-20; asimismo los resultados se presentaron a través de la estadística descriptiva.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) El 64,6% de trabajadores percibieron que el nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru es regular, (b) el 68.8% de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento es regular y (c) el 52,1% de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de distribución es regular.

*Palabras claves:* Gestión, almacén, gestión de almacén.

### **Abstract**

The present research entitled: Warehouse Management in Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network, Independencia, 2017, had as a general objective to determine the level of warehouse management in Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network, Independencia, 2017.

The type of research was substantive, descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population was formed by the workers in charge of the warehouses of the Execution Unit 045 Tupac Amaru Health Network. The technique used to collect information was a survey and the instrument for data collection was the questionnaire, which was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the KR-20 statistic; also the results were presented through descriptive statistics.

They reached the following conclusions: (a) 64.6% of workers perceived that the level of warehouse management of Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network is regular, (b) 68.8% of workers perceived that the level of the storage process is regular; and (c) 52.1% of workers perceived that the level of the distribution process is regular.

**Keywords:** *management, warehouse, Warehouse Management.*

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### Antecedentes internacionales.

Mendoza (2014), en su tesis titulada *Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la administración nacional de electricidad (ANDE)* para obtener el grado de magister por la Universidad Nacional de Asunción, planteo como objetivo lograr una adecuada organización y funcionamiento de los Almacenes a través técnicas de organización adecuadas a la realidad que permitan la optimización del funcionamiento de los almacenes. El tipo de investigación fue exploratoria, además se realizó estudio de campo para el análisis descriptivo aplicando entrevistas de profundidad realizadas a funcionarios operativos con cargos gerenciales, ex jefes y clientes internos de los almacenes. Concluyo en establecer la importancia de contar con políticas de recursos humanos que nos permitan realizar cambios orientados a la mejora continua de los procesos, así como la importancia de un manual de funciones específico; además se estableció la importancia de la inversión de la entidad en infraestructura, mobiliario, material y herramientas que repercutirán en la mejora del trabajo productivo de los almacenes.

Viramontes (2014), realizó la investigación *Rediseño del sistema de gestión de un almacén: Caso grupo Harco* para obtener el grado de Magister por la Universidad de Sonora, planteó como objetivo formular una propuesta de rediseño del sistema de gestión del almacén, así como prevenir los riesgos laborales. El tipo de investigación es aplicada, de carácter correlacional con un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo; se aplicó hoja de trabajo para análisis de procesos, cuestionario con preguntas abiertas y estructuradas para identificar la percepción del personal de almacén, se aplicó la técnica del grupo focal a seis personas del área de almacén. De las conclusiones el autor determinó que los factores que afectan el buen funcionamiento de los procesos y controles de los almacenes es la falta de capacitación al personal en los procesos de almacén, identificaron además que no contaban con el perfilamiento del personal de almacén, por lo que generaron un esquema de capacitación continua; Además el proceso de inventarios se realizaba en base a la cantidad de material que salió del almacén, sin tomar en cuenta la demanda, determinaron que no conocen los lineamientos para realizar los controles administrativos ni los procesos de almacén por lo que elaboraron un

manual de procesos, control y seguridad e higiene del almacén, logrando formular una propuesta de rediseño del sistema de gestión del almacén principal, con la política de disminuir el retraso en los cierres anuales, inventarios no confiables, entregas tardías de material, así como la prevención de riesgos laborales.

Rodríguez (2015), en su tesis titulada *Diseño de un modelo de centro de distribución de una compañía comercializadora de productos de consumo masivo* para obtener el grado de Magister por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, planteó como objetivo diseñar un modelo que permita obtener mayor productividad en la distribución de productos de consumo masivo, además planteó revisar, describir, identificar los modelos, características, necesidades de la cadena de distribución para elaborar una propuesta de modelo orientada a productos de consumo humano. El tipo de investigación fue descriptiva, analítica, documental; se aplicó la modalidad de investigación de campo apoyada en una investigación documental, se usó la técnica de la encuesta a 70 administradores de los supermercados con preguntas cerradas y entrevistas con preguntas abiertas. El autor concluyó que el 38% tenía conocimiento de las funciones en comercialización de productos terminados, además el 46% tenía conocimiento de las funciones de manejo de entradas y salidas de mercadería. Obtuvo también que el 75% de los encuestados utilizó como elemento de apoyo un software de gestión para el manejo de distribución de mercadería; el 38% de personal aplicó procesos de ciclos completos de buenas prácticas de almacenamiento. El 63% de encuestados expresaron que es indispensable la aplicación de buenas prácticas en el proceso de distribución mientras que un 17% le dio menor importancia a este proceso. El 50% indicaron que su mayor preocupación es el control de inventarios, mientras un 25% expresa su preocupación por capacitarse.

Acosta (2015), en su tesis titulada *La gestión de inventarios como herramienta en el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital de Ambato* para obtener el grado de Magister por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, plantearon como objetivo general analizar la gestión de inventarios y su relación con el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Ambato y establecer medidas que permitan mejorar la administración de la cadena de suministros. La

metodología para la investigación fue descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario, además aplicó entrevistas de recolección de información a través de fichas de observación. La población uno estuvo conformado por 30 personas que labora en el proceso de abastecimiento, la población dos conformada por 300 insumos médicos. La investigación concluyó : (a) la gestión de inventarios al existir desabastecimiento de insumos médicos no soporta con eficiencia las actividades de las diferentes áreas, (b) Los procedimientos para la gestión de abastecimiento no fueron actualizados a pesar que fue promulgado la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas, (c) el desabastecimiento de algunos insumos causó malestar en los servicios y en los clientes externos, (d) La institución no cuenta con un sistema que permita monitorear los stock mínimos, (d) tampoco cuenta con procedimientos y políticas que determinen el stock mínimo y máximo que apoyen la cadena de abastecimiento y la gestión de inventarios.

### **Antecedentes Nacionales.**

De la Cruz y Lora (2014), en su tesis *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical*, para obtener el grado Magister por la universidad Pacífico, planteó como objetivo estratégico en la gestión de almacenes e inventarios contar con un crecimiento a nivel nacional e internacional, liderar costos, incrementar el nivel del servicio, contar con certificaciones, mejorar los procesos y la capacitación, liderar en tecnología, mejorar la calidad de los productos de acuerdo a los requerimientos de los clientes. Para lograr los objetivos plantearon acciones en cada uno de los subprocesos de almacenamiento, en los que tomaron en cuenta factores de tecnología, personas, infraestructura y procesos. El tipo de investigación fue descriptiva aplicando entrevistas de profundidad cinco directivos de la empresa. En el estudio realizado concluyeron en que las empresas buscan de manera constante la mejora de procesos ya que esto contribuyen al desarrollo de su estrategia de reducción de costos, el poder conversar con los directivos ayudo en gran medida a la realización del diagnóstico que aquejaba a la operatividad del almacén, la información brindada por los ejecutivos de la empresa ayudo en la consecución de las propuestas de



solución que se centraron en evaluar y acortar las brechas entre las situaciones actuales y las deseadas. Para la empresa fue primordial desarrollar planes para el logro de un crecimiento ordenado considerando que cuenta con un crecimiento potencial en el mercado de nuestro país.

Rafael (2015), en su investigación titulada *Control de existencias y la gestión del almacén central del Ministerio Público* para obtener el grado de magister por la Universidad Cesar Vallejo, Perú, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el Control de existencias y la Gestión del Almacén Central del Ministerio Público de Lima. La metodología empleada; en cuanto al tipo de investigación fue aplicada, descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación fue no experimental transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de actitudes Likert. La población estuvo conformada por 24 servidores de la Sub Gerencia de Almacén de la Gerencia de Abastecimiento del Ministerio Público. El estudio tuvo las siguientes conclusiones: (a) existe relación entre el control de existencias y gestión de almacén, (b) no existe correlación entre el inventario y la gestión de almacén, (c) existe correlación entre el registro de existencia y gestión de almacén, (d) existe correlación entre el tipo de control y gestión de almacén.

Grijalva (2012), en su estudio de caso titulado *Análisis del diseño del modelo de Gestión Público privado en los almacenes y farmacias de ESSALUD en Lima*, para obtener el grado de Magíster por la Pontificia Universidad Católica del Perú, planteó como objetivos explicar el proceso de formulación del nuevo modelo de gestión de almacenes y farmacias de ESSALUD basado en una alianza Público-Privada y los beneficios esperados hacia los asegurados, describir la situación que origina el cambio del modelo de gestión, describir las características del nuevo modelo y sus beneficios como valor público en las prestaciones asistenciales que ESSALUD ofrece, analizar la percepción de los actores que laboran en ESSALUD frente a este nuevo sistema. La metodología aplicada en la investigación fue descriptiva. Se aplicó entrevistas en profundidad a funcionarios, ex funcionarios de alto nivel de ESSALUD, cinco dirigentes sindicales, siete trabajadores sindicalizados y no sindicalizados. El estudio tuvo las siguientes conclusiones: El nuevo modelo de gestión se da por la deficiencia de las prestaciones del servicio

de almacenamiento y farmacias en Lima, al presentar hacinamiento y deterioro de los productos. Los beneficios del APP es que la parte privada se encarga provisión de servicios, busca reducir costos y asegurar la prestación de farmacias, tiene el enfoque de valor público porque busca la satisfacción del asegurado. Se observa expectativas positivas de los directivos frente al rechazo de los trabajadores porque sienten que es un peligro a su estabilidad laboral.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

La administración surge a partir del siglo XX, como un conglomerado de ideas, experiencias y teorías que fueron compartidas por físicos, filósofos, economistas, estadistas y empresarios; es por ello, que la administración moderna emplea varias ciencias como son: las matemáticas, estadística, psicología, sociología, educación, etc. La administración es parte importante en las empresas, ya que empleando los modelos establecidos les facilita de herramientas para la toma de decisiones estratégicas que los llevarán a cumplir con un crecimiento dentro del mercado.

Según Fayol creador de la Teoría clásica, definió las funciones administrativas como: Planeación, organización, dirección, coordinación y control. (Chiavenato, 2004).

En la gestión de almacenes se desarrollan tres funciones: 1) Planificación: Son las acciones estratégico tácticas, al estar ligado a la gestión de stock de almacenes se prevee como se desarrollará los procesos dentro del almacén, por lo que deberá tomar en cuenta el espacio que albergará los productos, deberá realizar cálculos sobre demanda y el movimiento de los mismos. 2) Organización: se encargará de brindar soluciones a las necesidades de recursos y ubicación, alineados a la normativa vigente por intermedio de los procesos de almacenamiento y distribución. 3) Control: que se encarga de los registros e información generada por los movimientos que se realizan al ejecutar los procesos.

Con respecto al enfoque estructuralista de la administración, Max Weber, sociólogo, creador de la teoría Burocrática, surgió en Alemania y tuvo sus comienzos en la milicia, para posteriormente establecerse dentro de las

Instituciones Públicas. La teoría de Weber buscaba que las organizaciones y empresas sean eficientes, las empresas se enfocarían a su entorno interno y externo, permitiéndoles resolver los problemas de la sociedad como de la misma empresa; sumado a esto, la organización de las empresas se regirían a normativas o reglamentos, los cuales debían ser formalizados y socializados en las institución de manera que fuera de conocimiento de todo el personal, Weber enfatiza que el trabajo debe realizarse con racionalidad por lo que se creó los puestos específicos de acuerdo a las necesidades, como también se explicitó las labores que se realizaría en cada puesto de trabajo, se tomó en cuenta la meritocracia, ya que buscaba contar con personal especializado en los puestos claves. De seguir todos estos pasos que nos describe la teoría burocrática resultaría una organización eficiente, con uniformidad y exactitud, lo que asegurarían un buen funcionamiento, obteniendo los resultados deseados. (Chiavenato, 2004).

Actualmente la teoría Burocrática es empleada en las instituciones públicas y por ende se desarrolla en los procesos de gestión de almacenes, debido a que la labor del almacén se encuentra plasmado en leyes y normativas establecida que especifican al personal procedimientos definidos, orientados a la optimización del trabajo, en busca del logro de los objetivos.

La teoría matemática nace en la teoría administrativa con la utilización de la investigación operacional (IO) la cual hace su aparición en la Segunda Guerra Mundial, en el campo militar estas fueron empleadas en las empresas público y privadas. Esta teoría tuvo como propósito crear una ciencia administrativa con bases lógicas y matemáticas y se convirtió en la administración de operaciones enfocada en la administración de manufactura y de servicios. La teoría matemática busca frente a un problema elegir la mejor decisión, la que posibilite mejorar la eficiencia de la empresa. Además, está orientada a dar fin a los problemas que se presenten tomando métodos cuantitativos los que le permitirán buscar soluciones racionales que le garanticen que la solución traerá la eficacia en su producción. (Chiavenato, 2004).

Por su parte Agner analizando la congestión del tráfico telefónico descubrió la teoría de colas la que se refiere al estudio matemático que estudia el comportamiento de las líneas de espera, este representa un desequilibrio temporal

entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para suministrarlo y se da, cuando los clientes llegan a un determinado lugar demandando por un servicio a un servidor quien cuenta con una capacidad de atención. Si el servidor encargado de brindar el servicio, no se encuentra disponible en ese momento entonces se inicia la línea de espera. Esta teoría busca encontrar el estado estable del sistema y determinar una capacidad de servicio apropiada. En cuanto a la cadena de suministros la espera puede ser cuantificada como costos al mantener una mercadería inmovilizada por mucho tiempo. Además, la teorías de al identificar un problema busca como terminar, en cuanto a la cadena de suministros permitirá analizar la problemática que surge dentro de los almacenes permitiendo enfatizar en el estudio de las probabilidades que nos facilitará el los promedios de acuerdo a la demanda en estudio. (Chiavenato, 2004).

Por su parte Goldratt , fisico ,filosofo creador de la teoría de restricciones que se relaciona con temas de una planta de producción y a la cadena de suministro de una empresa, manifiesta la importancia de ubicar las restricciones o cuellos de botella que padece una empresa, con el fin de poner remedio a estas. Una de los problemas habituales en las instituciones es que cada servicio o área lucha por conseguir sobresalir o buscar cumplir sus logros olvidando, que de no realizarlos conjuntamente sincronizadamente no rendirá los frutos esperados; una empresa es como una cadena si todos los eslabones trabajan juntos serán fuertes un eslabón solo será débil, es decir, la base de la teoría de las restricciones es estudiar todo el proceso de un determinado sistema, tomando conciencia que todo conjunto de actividades o procesos realizados dentro de una empresa de producción o de almacenaje cumple una función importante. Lo que busca la teoría de restricción es ubicar las causas para darles fin. La meta de toda empresa es llegar a la obtención de todos los beneficios esta teoría no sólo se trata de hacer lo que hay que hacer, sino que, incluso más importante, se trata de dejar de hacer lo que no hay que hacer. (Goldratt, 2008).

### **Conceptualización de Gestión.**

Gestión significa: Acción y efecto de gestionar y/o administrar. Ocupándose de la administración, organización y el funcionamiento de un organismo, realizando actividades orientadas al logro de sus objetivos. Gestión viene a ser la acción de realizar diligencias con agentes internos y externos a nuestro entorno con el fin de maximizar nuestros recursos orientándolos así a obtener el logro de nuestros objetivos. (Real Academia Española, 2014).

Gestión nace del latín *gesŕo* e implica la acción y efecto de gestionar o administrar. Es la realización específica de actividades orientadas al logro de un propósito o deseo. Implica además acciones para mandar, guiar, y organizar. De esta manera podemos decir que la gestión engloba un conjunto de trámites que se realizan con el propósito de resolver un tema, definir un proyecto o administrar una organización. (Pérez, 2008). Podemos apreciar que las citas antes mencionados coincidieron en la definición de gestión, resaltando que solo las empresas o instituciones concretaran el logro de sus objetivos mediante la organización y las diligencias enrumadas a la maximización de sus recursos.

Gestión es emplear todos los recursos que posee una institución u organización; además de velar por su utilización en cuanto a sus recursos personales, materiales y organizativos. (Gento, 2002). Como antes lo habían señalado el éxito de las instituciones u organizaciones radica en darle el mejor uso a los recursos con los que cuenta, así como la adecuada utilización de los agentes internos y externos a nuestro entorno.

Por su parte Salgueiro (2001) señaló que gestión es el “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. (p.24).

El autor destaca la importancia de planificar nuestros objetivos para la toma de decisiones que nos permitirán orientar esfuerzos a la consecución de nuestras metas.

Gestión es la capacidad que tiene una organización de manejar sus recursos internos y externos para lograr con celeridad, resultados óptimos que lo conllevaran

a lograr el éxito en corto, mediano y largo plazo. (Giorgio, 1997). Podemos destacar la importancia que tiene en una institución la planificación que brinda la posibilidad de decidir en que momento se irán cumpliendo las metas en un periodo de tiempo establecido.

La significancia de la palabra gestión se resumen a las decisiones, acciones y actividades aplicadas a la institución con el fin de enrumbarla a la competitividad; las mismas que deben ser asumidas con liderazgo, integrando todos los recursos existentes, direccionando el cumplimiento de los objetivos trazados. Además, en toda institución no puede quedar exento cuatro elementos claves como son: planificar, organizar, dirigir y controlar; elementos que nos permitirán proyectar el rumbo que debemos llevar.

### **Conceptualización de Almacén.**

Los almacenes fueron conocidos como un espacio físico donde se guardaban mercancía, sus orígenes datan desde muchos años atrás, es así que en el transcurrir del tiempo fueron adquiriendo diferentes nombres. En el Imperio Romano se les llamó “silo” el cual era un lugar subterráneo donde guardaban las provisiones como granos, aceites, y vinos. Posteriormente los musulmanes lo llamaron “al-malízén” de donde deriva el nombre actual almacén, estos empezaron a ser construidos en la superficie y se encargaban de acopiar arroz, trigo y semillas. Al transcurrir los años los almacenes han ido adoptando una nueva faceta dejando atrás la idea de que almacén es solo un depósito. En la actualidad ha adoptado un papel protagónico en el desempeño de una empresa al maximizar sus procesos, realizarlos correctamente y aplicando la normativa vigente, se convierten en un apoyo invaluable en la reducción de costes y tiempos de ejecución, lo que repercute en el rendimiento de una empresa.

Los almacenes como centros reguladores de existencias, los mismos que se encuentran estructurados y planificados para desarrollar las funciones de almacenaje: a) recepción, b) custodia, c) conservación, d) control y e) expedición

de mercancías y productos. (p.18). Los almacenes tienen un papel importante en cuanto a la cadena de suministro de una organización, ya que son los encargados de satisfacer de productos e insumos necesarios para la puesta en marcha de una empresa. (Escudero, 2014).

Por su parte Portal (2011) señaló que el almacén es un local, área o espacio, el cual se encuentra ubicado estratégicamente y en él se guardan variedad y tipos de materiales los mismos que son necesarios para asegurar la correcta marcha y operatividad de una organización. Asimismo, enfatizó que se encuentran sujetos: 1) Control de inventario; 2) Operaciones: a) ingreso, b) salida, c) reubicación, d) modificaciones de presentación; 3) Registros; 4) Custodia; 5) Conservación tanto transitoria como temporal, etc. (Portal, 2011).

El almacén es el espacio físico cubierto o descubierto, acondicionado para: a) Recepcionar, b) albergar y c) custodiar materiales y mercancías, las mismas que pueden ser materias primas o productos terminados, permitiendo ser: a) clasificados, manipulados y controlados. (Logisnet, 1996).

El almacén no es solo un depósito, ya que “se encarga de realizar las coordinaciones y la ejecución de acciones de recepción, almacenamiento, control, despacho y distribución de los productos a las diferentes dependencias, con la finalidad de desarrollar con normalidad las actividades programadas, logrando los objetivos y metas trazadas” (p. 4). Considerando lo anterior, podemos señalar que el almacén es un ambiente o depósito que cumple actividades muy importantes en la cadena de suministro, porque la buena y correcta consecución de sus procesos garantizaran contar con materiales de calidad, los mismos que aseguran la marcha continua de una organización. (Nunja, 2010).

### **Conceptualización Gestión de almacenes.**

Poirier y Reiter (1996, citado en Correa, Gómez y Cano 2010), “la gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar”. (p.149). Según lo manifestado la gestión de almacenes es

la integración de todos los recursos de la empresa los mismos que serán adecuados a su realidad con el único objetivo del logro de las metas.

Gestión de almacenes es un concepto que se encuentra relacionado a la gestión de stocks, se trata de la gestión física de la mercadería que se encuentran almacenadas. La gestión de almacenes se encuentra comprendida por la ubicación de la mercancía dentro del almacén, el movimiento de materiales, los procedimientos usados para controlar su movimiento, la trazabilidad de la mercadería almacenada y la preparación de los pedidos. (Asociación Española para la calidad, 2012). Con lo antes mencionado la gestión de stock se encuentra ligado al abastecimiento de suministros óptimos que garanticen el buen funcionamiento de los trabajos que realiza una empresa; permitiendo disponer de materiales, insumos en cantidades necesarias en un momento adecuado a un mínimo coste.

#### ***Importancia de la gestión de almacenes.***

Es imprescindible para una empresa lograr la mejora de los niveles de eficiencia y productividad desarrollar un adecuado control de todos los movimientos de ubicación de los productos y la optimización adecuada y sostenida a través del trabajo que realizan los operarios y las maquinarias que apoyan al desarrollar esta labor. (Tejada, 2014).

#### ***Las funciones de la gestión de almacenes.***

Tejada (2014) manifestó que las funciones de la gestión de almacenes son: 1) El Control del stock que nos permite al realizar una buena organización, planificación y control, conocer nuestro flujo de salidas y entradas asegurando mantener un stock que permita ofrecer al cliente un servicio en el tiempo oportuno con un producto de calidad; 2) Gestión a tiempo real, es mantenernos informados al instante de algún problema en el proceso, con algún producto, tendencias en el mercado, etc., lo que permitirá tomar decisiones complejas y tomar acciones de reacción inmediata ante ellas; 3) La trazabilidad que adquiere una importancia dentro de la cadena de suministros porque permite realizar un seguimiento exhaustivo de un producto durante el tiempo que comprende su fabricación hasta el consumidor final (cliente), organizando un recuento detallado de su histórico lo que brindará la posibilidad de



retirar del mercado todo el lote si se presentara algún inconveniente con el producto. En el caso de entidades del estado, como el sector salud, es de vital importancia trabajar la trazabilidad de los productos, porque nos permitiría ubicar problemas como en el caso de vacunas si se presentara una contingencia, además de maximizar los recursos del estado y el gasto público al realizar la adquisición de productos de calidad para la atención del paciente; 4) La planificación y control de la carga de trabajo se refiere a maximizar todos sus recursos para orientarlos para que el stock proyectado cumpla con las cantidades deseadas y cubra la demanda de los clientes; 5) Obtención e información constante de cara a la toma de decisiones. (Tejada, 2014).

### ***Recursos utilizados en la gestión de almacenes.***

Los recursos de la gestión de almacenes se agrupan en: 1) Los equipos de manipulación, según Urzelai (2006) posibilitan el movimiento de los artículos del almacén mediante los procedimientos establecidos; 2) Los sistemas de información y comunicación TIC, según Ballou (2004), son los sistemas que permiten a la empresa registrar, administrar y controlar la información que se genera en los procesos logísticos y la gestión de almacenes. (Correa, Gómez Y Cano, 2010).

### ***Dimensiones de la gestión de almacenes.***

La presente investigación tomó dos dimensiones el Procesos de almacenamiento y proceso de distribución.

### ***Proceso de almacenamiento.***

El almacenamiento es un proceso técnico del abastecimiento, dentro de las acciones conferidas al proceso, se encuentran la ubicación temporal de los bienes en un lugar físico establecido para su custodia, pendiente de su traslado físico ya sea temporal o definitivo, según lo requieran. El proceso de almacenamiento se encuentra conformado por las siguientes fases: Recepción, verificación y control de calidad, internamiento, registro y control, custodia. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública, 1990)

### ***Indicadores.***

#### ***Recepción.***

La fase de recepción que es la secuencia de operaciones que se inician desde el momento que los bienes han llegado al almacén y culmina con la ubicación de los mismos en el espacio designado donde se realizará la verificación y control de calidad. Las operaciones correspondientes a la recepción se realizarán como se indica: 1) Se procederá a verificar conjuntamente con el personal encargado quien realiza la entrega: que los ítems respectivos se encuentren detallados, sellos, cubierta respectiva, empaque correspondiente, etc., de hallarse alguna anomalía en el proceso se procederá a informar; 2) procederá a realizar el conteo de los paquetes, bultos y/o el equipo recepcionados asegurándose de anotar alguna discrepancias si la encontrara en el documento de recibo; 3) si no pudiera efectuar una verificación cuantitativa en número y en característica de un bien recepcionado, deberá proceder a realizar el pesado de los paquetes recibidos consignando este en la documentación correspondiente, además deberán consignar el peso en la parte externa del paquete; 4) se deberá registrar en los papeles de recepción: (a) los datos que identifican al responsable que realiza la entrega; (b) los datos que identifican al responsable que recepciona los productos (c) se deberá consignar la matrícula del medio de transporte empleado para el traslado (si fuese necesario); (d) registrar día, mes y año, así como el horario en el que se recibió la mercadería. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990)

Dentro del proceso de Recepción, control e inspección se debe de: (a) Descargar el camión y anotar los productos que son recibidos; (b) Se procederá a supervisar cuantitativamente y cualitativamente, los productos y se definirá si los productos cumplen o no con las características pactadas; (c) Luego se procederá a distribuir los productos para su almacenamiento. (Correa *et. al*, 2010).

Es el conjunto de procesos que se realizan para recibir los productos que ingresan al almacén, garantizando que cumplan con la cantidad y calidad concordantes con lo requerido. Posterior a este proceso se deberán de distribuir los productos para su almacenamiento en las dependencias de la empresa, según necesidad. (Frazelle, 2006).

Es un proceso que radica en dar el ingreso a los productos o materiales que remiten nuestros proveedores, durante el proceso se debe verificar que lo recepcionado se encuentre acorde con la información que figura en la nota de

entrega, asimismo se debe proceder a verificar que el requerimiento cumpla con las características, calidad y cantidad. (Escudero, 2014).

El proceso de recepción es el primer eslabón en la cadena de procesos de almacenamiento, es de suma importancia seguir los procesos establecidos, lo que nos asegura contar con las cantidades adecuadas y la calidad de los productos que ingresaran al almacén.

### ***Verificación y control de Calidad.***

Las acciones de la fase verificación y control de calidad se deberán realizar en un espacio establecido separado de la zona de almacenaje; y se realizarán los siguientes pasos: 1) Retirar los productos del embalaje; cuando se encuentren aperturados los paquetes se comprobará lo que contiene tanto cuantitativamente como cualitativamente; 2) el chequeo cuantitativo nos permite comprobar que el número de productos recibidos coinciden con la documentación de recibo. Además, se debe realizar la verificación dimensional del producto, 3) la revisión exhaustiva de las características de los productos recepcionados se realizarán para comprobar la calidad del mismo y asegurar que cuenten con sus cualidades y atributos inalterados, además deberán concordar con las especificaciones técnicas solicitadas; esta fase se debe realizar en presencia de la persona que realiza la entrega cuando se procede a la recepción, teniendo en cuenta que se efectuará la actividad cuando lo permita el número y las cualidades del producto. Si por la cantidad y particularidades de los productos recepcionados se requiriera más tiempo para realizar la revisión y verificación de la calidad del producto, la autoridad del almacén firmará la guía otorgando conformidad sólo por la cantidad de paquetes ingresados y el peso bruto. Si por sus características los productos requieren pasar por un examen para su aprobación, estos quedan encargados al responsable de abastecimiento, especialistas de la misma institución o de otras del sector público y en excepciones las instituciones Privadas; 4) la aprobación del producto recepcionado será firmada en la orden de compra y guía respectiva por el responsable de almacén sustentándose en la comprobación que realizo o por la documentación que refleja el visto bueno de los exámenes que aprueban el

producto como se señaló en el párrafo anterior. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990)

La verificación y control de calidad se encarga de verificar cuantitativamente y cualitativamente la mercadería recibida, para constatar que se encuentren acorde con las especificaciones técnicas requeridas y que las cantidades enviadas correspondan a las solicitadas. (Villaroel y Rubio, 2012).

### ***Internamiento.***

La fase de internamiento corresponde a las actividades que se realizan para la ubicación de los productos en los espacios previamente destinados. Se realizarán las siguientes acciones: 1) Reunir los productos teniendo en cuenta sus características, fecha de caducidad, tamaño, etc; 2) se ubicarán los productos en el espacio establecido en la zona prevista. Se realizará de manera que su ubicación sea en forma rápida y oportuna; 3) evitar la división de un grupo de productos con el mismo tipo de características en un mismo de almacén; 4) si se presentara el caso en que los lugares dispuestos para almacenamiento sean pequeños, los productos con las mismas características serán internados íntegramente en zonas establecidas para las ampliaciones; 5) si el almacén careciera de equipos o ambientes especializados para la conservación de un determinado bien, deberán ser internados en otras entidades que, si los tengan, ellos asumen el compromiso de mantener su cuidado. El jefe de almacén se encargará de la constatación del ingreso y la conformidad del mismo. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

Villaroel y Rubio (2012) argumentó que el internamiento “comprende las actividades que sirven para ubicar físicamente en los lugares previamente asignados”. (p.14).

La fase de internamiento de los procesos de almacenamiento, cumple una parte importante porque aquí se agrupa por tipo cada producto que ingresa, además de tener en cuenta las fechas de vencimiento lo que indicará donde debe ir, cual es el espacio adecuado para la mercadería, de eso dependerá su adecuada

conservación y que el producto no llegue con las mismas características a su disposición final como las que ingresó al almacén.

### ***Registro y control.***

La fase de registro y control se encarga de: 1) Una vez colocado los productos en el lugar de almacenaje se deberá anotar su entrada en el Kardex, el que deberá colocarse contiguo a los productos registrados; 2) en cuanto a los productos donados, transferencias y otros que no se encuentran inmersos en la compra se le deberá generar la Nota de Entrada al Almacén, duplicando la documentación de ingreso (Orden de Compra-guía de Internamiento o Nota de Entrada a Almacén) como cargo, los mismos que serán remitidos al área correspondiente para registrar su ingreso en la Tarjeta de Existencia Valorada de Almacén; 3) el mobiliario que se incorpora al Patrimonio Institucional se codifica según el procedimiento decretado en el “Manual de Codificación del Patrimonio Mobiliario del Sector Público” aprobado por R.J. N° 126-89-INAP/DNA. (La Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

La fase de registro y control es la acción que se encarga de anotar los datos relacionados a las salidas y entradas de productos al almacén, para realizar las actividades de control sobre su custodia y operación. (Villaroel y Rubio, 2012).

### ***Custodia.***

La fase de custodia es el grupo de actividades que se realizan para que los productos almacenados mantengan las mismas particularidades cualitativas y cuantitativas en las que fueron recibidos. Los pasos correspondientes a la custodia son: 1) Protección a la mercancía: Se refiere al trato que se le debe dar a cada producto almacenado para que no se vea alterado por agentes externos como la naturaleza que pueden afectar los productos por los cambios de temperatura o la filtración de la lluvia, etc. Por lo que se deberán ceñir a la norma técnica, manual de fabricante u otro texto especializado; 2) protección del local de almacén: Se refiere al espacio físico destinados a servir de almacén, los mismos que debemos dotar de las herramientas necesarias para proteger a los trabajadores, productos

almacenados, bienes, equipos, así como proveer de un espacio seguro, eliminando los riesgos internos y externos. Como prevención se tomarán acciones a fin de evitar: Robos, sabotajes, siniestros, aniegos, etc; 3) protección a los trabajadores: Se refiere a tomar todas las precauciones de seguridad para evitar que la personal sufra daños en su integridad física, por tanto, deberá brindárseles de equipamiento y materiales indispensables para realizar el adecuado manejo de los productos, deberán elaborar herramientas administrativas como planes de seguridad que incluya evacuación en caso de siniestros, y realizar entrenamiento en la manipulación y manejo de equipos de seguridad. (La Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990)

La fase de custodia se encarga de la conservación de los bienes almacenados sin alterar sus características físicas, químicas, funcionales, de modo que deben conservarse tal cual fueron recibidas, además se mantener la limpieza y el mantenimiento. (Villaroel y Rubio, 2012).

La conservación y el mantenimiento implica conservar los productos con su calidad intacta mientras se encuentran almacenados. La custodia de los bienes o productos implica aplicar la legislación vigente, así como ceñirse de acuerdo a las normas especiales sobre cuidado y mantenimiento de cada tipo de producto. (Escudero, 2015).

### **Proceso de distribución.**

El proceso de distribución es el proceso técnico de Abastecimiento, que se encarga de realizar un grupo de acciones de índole técnico-administrativo, dirigida a la cubrir los requerimientos necesarios, dentro de esta fase se encuentra inmersa las operaciones de traslado interno. El proceso de distribución consta de las siguientes fases: formulación de pedido, autorización de despacho, acondicionamiento de materiales, control de materiales y entrega al usuario. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

### ***Formulación de pedido.***

La formulación de pedido se debe de realizar los siguientes pasos: Para formular los pedidos se empleará el formulario Pedido-Comprobante de Salida; 1) Los requerimientos se realizarán fundamentados en los formatos de requerimiento debidamente revisados y acorde a la disponibilidad presupuestarias de la empresa, y la disponibilidad de productos en almacén; 2) el responsable de abastecimiento se encargará de programar las fechas para que los establecimientos de salud que mantengan un consumo constante presenten sus requerimientos. 3) los requerimientos de productos que no son de consumo regular serán presentados como requerimiento de los establecimientos que cuentan con un consumo continuo; 4) el encargado de formular el pedido es la unidad usuaria y el encargado de dar la autorización para su atención es la autoridad encargada de abastecimiento; 5) si se establecieran razones de austeridad en el presupuesto que conlleve a restringir los requerimientos de bienes, la autoridad encargada de abastecimiento podría encargarse de formular el pedido; 6) al encontrarse firmado y remitido por el responsable de la entidad solicitante, los Pedidos-Comprobantes de Salida serán enviados al encargado de Abastecimiento el cual se encargará de dar la autorización de despacho. (Resolución Jefatura N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

### ***Autorización de despacho.***

La autorización de despacho comprende: 1) Se aprobará la autorización para los bienes que se figuren en el formato de requerimiento; 2) se aprobará solicitudes no programados sólo en caso que provengan de circunstancias calificadas de emergencia calificadas por el Jefe de la dependencia o quien lo represente, y se atenderá con cargo a los stocks de seguridad; 3) esta fase comprende lo siguiente: a) El Pedido-Comprobante de Salida deberá contar con numeración y registro, b) deberá contar con la aceptación del director o Jefe de Abastecimiento, c) verificar la valorización del Pedido-Comprobante de Salida y anotar las salidas autorizadas en las tarjetas de existencias valoradas de almacén. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

### ***Acondicionamiento de materiales.***

El acondicionamiento de materiales se deberá: 1) El responsable de almacén recibirá los Pedidos-Comprobantes de Salida que cuenten con aprobación y establecerá el acondicionamiento de los productos para su respectiva entrega; 2) luego retirará los productos de su lugar y los colocará en el espacio establecido para su despacho; 3) si la distribución de los materiales estuviera destinado a localidades alejados del perímetro de la ciudad sería imprescindible definir el tipo de empaque que debería emplear para lo que se deberá tener presente: a) El lugar de destino de la mercadería; b) Tomar precauciones si la mercadería tendrá transbordos durante el trayecto a su destino. c) considerar las particularidades y propiedades físicas como dimensionales del material a ser embalado, así como tomar en cuenta las recomendaciones de fábrica; 4) el embalaje de los productos que se encuentran por repartir debe realizarse de modo que la mercadería no sufra ninguna clase de deterioro como despostillado por golpes, o manchas por derrames de líquidos, además se deberán tomar medidas de precaución para evitar pérdidas parciales o totales de los productos por repartir; 5) cuando los productos se encuentran embalados se marcará y se colocará sello y número para distinguir los paquetes. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

### ***Control de materiales.***

Para el control de materiales: 1) En cada lugar se establecerá un control de salida de productos, el que se encontrará a cargo del personal de seguridad, de no contar con este se designará a un personal para que cumpla con esa función; 2) el personal que se encuentre encargado de realizar el transporte de los productos deberá presentar al salir del almacén la PECOSA, al responsable encargado de controlar la salida de los productos, quien procederá a la verificación del contenido de los paquetes y chequeará que coincida con lo que se encuentra en los paquetes; y conservará una copia que será entregada posteriormente al área respectiva encargada de controlar el stock.



1. Cuando los productos son enviados a localidades lejanas a la entidad, se empleará medios de transporte, el encargado de conducir deberá mostrar en los puestos de vigilancia de la institución copia de la PECOSA respectiva. La persona encargada de la vigilancia realizará las verificaciones en cumplimiento de sus funciones. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

### ***Entrega de materiales.***

Estableció: 1) Durante el acto de la entrega de los productos, se deberá tener en cuenta que la persona responsable que realiza la recepción lo haga en forma calmada y prudente; 2) el personal responsable del almacén quien realice la entrega de los productos deberá retornar a la entidad en forma oportuna el documento (PECOSA) con la firma y sellos correspondientes, los mismos que indicarán la conformidad respectiva; 3) es competencia del responsable del almacén que los productos despachados a lugares lejanos a la entidad cuenten con una cobertura de seguros que los respalde. (Resolución Jefatural N°335-90 Instituto de Administración Pública,1990).

## **1.3 Justificación**

### **Justificación teórica.**

Esta investigación presenta una justificación teórica en el estudio de la gestión de almacenes. De esta forma, aporta al conocimiento teórico ampliando el contexto de los centros de salud. Los resultados de la investigación pueden plantear exigencias para ampliar el horizonte de los conceptos, es decir, explicitar la necesidad de capacitación del personal encargado de almacén. La gestión de almacenes es un concepto actualizado en la actividad privada que viene surgiendo y modernizándose constantemente, en el sector público el sistema de abastecimiento y la gestión de almacenes sienta sus bases en el Decreto Ley N° 22056 que fue promulgado a finales del año 1977 de donde se desprende la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA. La investigación nos permite comparar si la teoría y las bases

legales son reflejada en los almacenes materia de estudio. Esta actividad se iniciará, considerando los aportes sobre la gestión de almacenes que realizan las organizaciones dedicadas a velar por la salud como la OMS, El Ministerio de Salud (MINSA) y además de la contribución que realizan los expertos. Finalmente se busca analizar y dar luces sobre los procedimientos y normas adecuadas para la gestión de almacenes en los centros de salud. El intercambio de ideas según el estudio presentado ayudará a dar alternativas y a mejorar los fundamentos teóricos frente a la problemática encontrada, ayudando a dar soluciones a los problemas cotidianos con los que se encuentran los encargados de logística de los establecimientos de salud.

### **Justificación práctica.**

El presente estudio a nivel práctico se justificó porque existe la necesidad de conocer la realidad y ampliar in situ la realidad sobre cómo se desarrolla la gestión de almacenes en los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia de tal forma coadyuvar a la solución práctica de los problemas observados. De la información recopilada y en base a los soportes teóricos, permitirá realizar un análisis de los resultados para obtener un diagnóstico, en el que se identifique los problemas comunes a los centros de estudio para que los directivos y el personal diseñen y ejecuten planes de mejora dentro del marco normativo vigente. Además de tomar acciones de mejora en aspectos relacionados como capacitación del personal en las variables de estudio y afines. Lo anterior justifica la importancia práctica del estudio, por ser un desafío de gestión a nivel institucional, que permitirá proponer normativas de mejora y realizar futuros estudios relacionados.

### **Justificación metodológica.**

El presente estudio se encuentra justificado a nivel metodológico, porque se diseñó un instrumento para medir el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud “Túpac Amaru”, Independencia, este instrumento es

válido y confiable los que servirán de base para posteriores investigaciones relacionados con la gestión de almacenes en los centros de salud.

## **1.4 Problema**

### **Planteamiento del problema.**

En el contexto mundial, se conoce que la gestión de almacenes, así como la cadena de suministro, es uno de los ámbitos donde las empresas están implementando cambios positivos ya que gracias a ellas se reduce los tiempos y los costes de las acciones diarias. En el mundo de la logística, se están empleando mecanismos tecnológicos, así como dispositivos y aplicaciones de alto nivel para utilizar la realidad aumentada en el establecimiento del picking en los almacenes. La recopilación de información y datos en los procesos logísticos permite simplificar y automatizar en mayor cantidad los procesos que conforman las diferentes operaciones en los almacenes, dejando de lado la intervención del trabajo humano, disminuyendo los márgenes de error, los tiempos de dedicación, incrementando la calidad del servicio y mejora del resultado final.

Así, mismo los encargados de las empresas se encuentran más pendientes y son cada vez más conscientes de la importancia y la exigencia de realizar una óptima gestión de los inventarios y una adecuada administración de sus almacenes. Esto se debe a que los procesos repercuten directamente en la gestión realizada por el departamento de compras y representando montos de inversión que pueden llegar a alcanzar altos costos en los activos de la empresa.

Sin embargo, en el contexto regional, Perú, de acuerdo al diagnóstico que el (Ministerio de Salud (1999) realiza sobre los almacenes, señala, que no existe una buena infraestructura en los lugares de almacenamiento, la falta de mecanismos y equipos que permitan brindar un buen servicio en los almacenes lo cual representa una seria preocupación, actualmente las operaciones del almacén se realizan apoyándose en material logístico para el registro de operaciones de ingresos, almacenamiento y despacho, empleando el kárdex.

Las entidades dedicadas a la salud que cuentan con procedimientos

mecanizados son: sede central, Hospital Alcides Carrión y Hospital Hipólito Unanue; en el resto de organismos públicos dedicados a la salud muestreados, no cuentan con una organización necesaria para brindar un almacenamiento adecuado, ni con las herramientas administrativas y tecnológicas, siendo realizadas sus operaciones manualmente. En ciertos casos, por ejemplo, en la sede central, los almacenes actúan solamente como custodio de los bienes de los usuarios y, por tanto, no mantienen integrado un stock único de almacén.

En el Ministerio de Salud al realizar un estudio de los problemas operativos de los almacenes dedicados a la salud, señala como un problema la deficiencia en cuanto al almacenamiento de productos y como causas: Personal sin capacitaciones en el adecuado servicio y gestión de almacenes. Sin procesos ágiles y efectivos; con un deficiente Layout; cuentan con escasos equipos; infraestructura interna inadecuadas; y escaso sistema de seguridad. Así mismo, el Ministerio de Salud ante la problemática de la deficiencia en los almacenes una serie de acciones que proponen: Formular y realizar procesos ágiles correctamente definidos y viables, recepción, control de calidad, almacenaje, conservación, despacho y seguridad, plantear la creación de indicadores que permitan mantener un sistema fluido en el que se reduzca la brecha estática y se dinamice la inactividad de los productos, y se evite la rotura de stocks. Busca el desarrollo de los estándares apropiados, para los procesos de almacenamiento; desarrollando el método de trabajo conveniente, Implementando una adecuada estructura física y de equipamiento. (Ministerio de Salud, 1999).

Por lo antes expuesto y en el mismo orden de idea cabe destacar que a nivel local, La Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru cuenta con un almacén central que a la vez funge de almacén para las oficinas de administración asimismo se encarga del abastecimiento de los 47 almacenes de periferia que se encuentran ubicados en los centros de salud de los distritos de Independencia, Comas y Carabayllo los mismos que se encargan del almacenamiento, custodia y distribución de los materiales, insumos y dispositivos médicos, lo que permite brindar una atención acorde a nuestra realidad y de acuerdo a las posibilidades de nuestra institución a nuestros usuarios. El objeto de estudio no cumple con los estándares de gestión de almacenes, debido a que durante las diferentes gestiones

no han considerado un proyecto de mejora para la implementación de los mismos, en consecuencia, los establecimientos de salud realizan su labor maximizando sus recursos al no contar con capacitación, manual de procedimientos, además de carecer en su mayoría de ambientes adecuados para realizar su labor. Durante el estudio realizado se evidencia que no responden a la demanda social y a los estándares de gestión, para que los centros de salud cumplan eficazmente y puedan brindar al personal el abastecimiento adecuado permitiéndoles contar con el marco idóneo donde desarrollar sus potenciales y brindar un servicio público de calidad a los pacientes.

Por lo antes expuesto, se establece que nuestro objeto de investigación no es ajeno al problema mencionado ya que cuenta con 45 centros de salud, cuatro micro redes y la sede administrativa, de las cuales en conjunto cuentan con 48 almacenes que intervienen en el proceso de almacenamiento y proceso de distribución. El problema que motiva el estudio de investigación surge cuando los insumos y materiales médicos llegan a los establecimientos de salud los mismos que deberían cumplir con todos los procedimientos de almacenamiento y distribución garantizando así la calidad de los materiales y productos que serán empleados en la atención de los pacientes que acuden por una atención médica; sin embargo los establecimientos de salud cuentan con un problema que data de muchos años ya que en su mayoría no cuenta con infraestructura adecuada para brindar una atención de calidad como lo exige las normativas vigentes, de esto se desprende que los establecimientos se encuentren hacinados y por ende no cuenten con un espacio adecuado para el ambiente de almacén. Por otro lado, el almacén central tiene dificultades al realizar la distribución de insumos a los establecimientos de salud por contar con un solo camión que está encargado de realizar varias actividades que requiere la institución, lo que genera que los encargados de los almacenes trasladen la mercadería en cualquier medio de transporte terrestre lo que no garantiza que los productos lleguen en óptimo estado de conservación.

Los establecimientos de salud cuentan con personal en su mayoría asistencial que comparte funciones y asumen la logística de todo el

establecimiento, además de hacerse cargo de todo lo referido al almacén, realizando su mayor esfuerzo para llevar a cabo su labor.

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

### **Problemas específicos 1**

¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

### **Problemas específicos 2**

¿Cuál es el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

## **1.5 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, independencia, 2017

### **Objetivos específicos 1**

Determinar el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017

### **Objetivos específicos 2**

Determinar el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1 Variables

### Gestión de almacenes

Poirier y Reiter (1996, citado en Correa, Gómez y Cano 2010), “La gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar”. (p.149). Según lo manifestado la gestión de almacenes es la integración de todos los recursos de la empresa los mismos que serán adecuados a su realidad con el único objetivo del logro de las metas.

## 2.2 Operacionalización de la variable

Es un proceso en el que la variable se descompone en sus dimensiones, indicadores, ítems y categorías. (Hernández *et al*, 2014). Además, podemos señalar que la operacionalización de la variable es la descomposición de la variable de lo más general a lo más específico.

Tabla 1.

*Matriz Operacionalización de la variable: Gestión de almacenes*

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Proceso de almacenamiento	1.1: Recepción	1,2,3,4,	<b>Escala:</b> Dicotómica  <b>Valores:</b> -Si = 1 -No= 0	Deficiente
	1.2: Verificación y control de Calidad	5,6,7		[0 ;10]
	1.3: Internamiento	8,9,10		Regular
	1.4: Registro y control	11,12,13		[11 ;20]
	1.5: Custodia	14,15,16 ,17,18,19		Eficiente [21;30]
Proceso de distribución	2.1: Formulación de pedido	20,21,22		
	2.2: Autorización de despacho	23,24,25 ,26		
	2.3: Acondicionamiento de materiales	27		
	2.4: Control de materiales	28		
	2.5: Entrega de materiales	29, 30		



## **2.3 Método**

El método científico es el conjunto de procedimientos que nos encaminan a descubrir las circunstancias en las que se presentan los hechos específicos, los cuales presentan características como ser tentativos, demostrable, de razonamiento riguroso y observación empírica. Por lo que el método es la aplicación de la lógica a las situaciones o hechos los cuales van a ser observados. (Tamayo, 2003).

## **2.4 Tipo de estudio**

El presente estudio de investigación según su finalidad fue sustantiva. Este tipo de investigación se realizó con la finalidad de brindar nuevos aportes aplicando métodos de análisis para determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017 lo que permitirá un estudio sistemático, en el que los instrumentos aplicados servirán como precedente a estudios futuros.

Asimismo, se encuentra orientada a brindar respuesta a los problemas tanto teóricos o sustantivos, además se encarga de explicar, describir, predecir o retrodecir los sucesos reales, con lo que se orientara la búsqueda de principios y leyes generales que nos permitan determinar una teoría científica. (Sánchez y Reyes, 2006).

Por su nivel, la presente investigación fue descriptiva nos orienta a explorar por medio del estudio nuevos conocimientos. Su propósito es reunir información objetiva tomada de la realidad, lo que permite el enriquecimiento del conocimiento científico. (Sánchez y Reyes, 2006).

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Fernández y Baptista, 2006).

Según su enfoque o naturaleza fue una investigación cuantitativa, mediante el estudio realizado nos permitió la obtención de datos los mismos que fueron analizados aplicando estadística lo que nos llevó a conocer cómo es la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru. El enfoque cuantitativo emplea el acopio de información que permitirá probar hipótesis con el

apoyo de datos numéricos y el análisis estadístico, con la finalidad de asentar un padrón de conductas y comportamiento que nos permitan justificar teorías. (Hernández *et. al*; 2014).

Emplea el acopio de información que permita probar hipótesis con el apoyo de datos numéricos y el análisis estadístico, con la finalidad de asentar un padrón de conductas y comportamiento que nos permitan justificar teorías.

Según su alcance temporal es una investigación transeccional, el estudio transversal o transeccional toma los hechos tal cual se presentan en la realidad, sobre un conjunto de personas en un tiempo determinado, permitiendo extraer conclusiones sobre los eventos presentados en una población amplia. Los diseños de corte transaccional o transversal recopilan información en un único momento. Su objetivo es explicar las variables y estudiar su incidencia, además determinar cómo interactúan en un momento dado. (Hernández *et al*, 2014).

## **2.5 Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación fue no experimental, en este tipo de diseño, no se efectúa ningún experimento, no se realizó ningún método ni tratamiento, no se efectuó manipulación en la variable, observándose de manera tal como ocurrieron los hechos, en su espacio natural. (Soto, 2014).

Los diseños no experimentales, “pueden ser de corte transversal o longitudinal”. El presente estudio es de corte transversal, y de acuerdo con Hernández, *et al*. (2014), “los diseños de corte transaccional o transversal recopilan información en un único momento. Su objetivo es explicar las variables y estudiar su incidencia, además determinar cómo interactúan en un momento dado. (p.151).

En cuanto al alcance temporal, el estudio es de corte transversal. Cuando la investigación se ubica en estudiar cuál es el estado de una variable en un único momento, o si existe relación entre un conjunto de variables en un momento dado en el tiempo. El tipo de diseño transeccional se encarga de reunir información en un tiempo único.

El diseño se muestra en la siguiente figura.

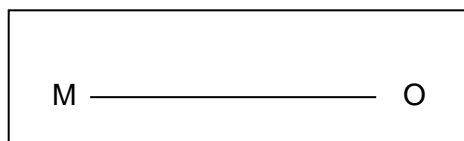


Figura 1. *Esquema de Estudios no experimental transversal*

M = Muestra

O = Observación de la muestra.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### **Población.**

La población para la presente investigación está constituida por 48 trabajadores que comprende el personal encargado de logística de los centros de salud de la Unidad Ejecutora Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017. Destacando que la red de salud Túpac Amaru es una ejecutora del sector salud consta de un almacén central en la sede administrativa, cuatro almacenes ubicados en las micro redes los mismos que recepcionan y distribuyen los materiales e insumos a los encargados de logística de los centros de salud quienes se encargan de los almacenes y de la distribución en el establecimiento para cubrir las necesidades.

La población, como el conjunto de individuos, con características observables comunes en un contexto y en un momento determinado. Las características esenciales al seleccionar la población de estudio son: (a) individuos con características similares en referencia a la variable de estudio; (b) el espacio donde se lleva a cabo el estudio hace referencia al lugar; (c) El tiempo se refiere al momento que se realiza el estudio; (d) cantidad es variable y se refiere al tamaño de la población. (Sáez, 2017).

Para mayor objetividad, la muestra se consideró censal, y estuvo conformada por 48 trabajadores que comprende el personal encargado de logística de los centros de salud de la Unidad Ejecutora Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017 como se aprecia en la tabla 2.

**Tabla 2.***Distribución de la población de estudio*

<b>Listado de almacenes de Red de salud Túpac Amaru</b>	<b>Trabajadores</b>
Red de salud Túpac Amaru	1
Micro red Tahuantinsuyo	1
CS. Tahuantinsuyo bajo	1
CS. Tahuantinsuyo alto	1
CS. Túpac Amaru	1
CS. Ermitaño bajo	1
CS. Ermitaño alto	1
P.S. Víctor Raúl haya de la Torre	1
P.S. José Olaya	1
P.S. Las Américas	1
P.S. El Carmen	1
P.S. Los Quechuas	1
C.S. Milagro de la Fraternidad	1
Micro red Santa Luzmila	1
C.S. Santa Luzmila	1
C.S. Carlos Phillips	1
C.S. Carlos Protzel	1
C.S. Carmen Medio	1
C.S. Clorinda Málaga	1
C.S. Comas	1
C.S. Húsares de Junín	1
C.S. Carmen Alto	1
CMI. Santa Luzmila II	1
C.S. El Álamo	1
C.S. Santiago Apóstol	1
P.S. Sr. De los Milagros	1
Micro red Collique	1
C.S. Collique III zona	1
C.S. Año Nuevo	1
CMI. Laura Rodríguez Dulanto	1
C.S. Gustavo Lanatta Lujan	1
P.S. 11 de Julio	1
P.S. Los Geranios	1
P.S. Milagros de Jesús	1
P.S. Primavera	1
P.S. San Carlos	1
C.S. Sangarara	1
P.S. Nueva Esperanza	1
Micro red Carabayllo	1
CMI. Progreso	1
C.S. La Flor	1
C.S. Raúl Porras Barrenechea	1
C.S. Villa Esperanza	1
P.S. Jorge Lingán	1
P.S. Luis Enrique	1
P.S. Su Majestad Hirohito	1
P.S. Punchauca	1
P.S. Chocas	1
<b>Total</b>	<b>48</b>

## 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta. La encuesta es una técnica que nos permite adentrarnos en un hecho en particular permitiéndonos obtener información sobre el particular de una cantidad considerable de personas, también podemos explorar sobre la opinión pública y los valores que tienen en nuestra sociedad actual, e indagar sobre temas de importancia científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, (2006).

### Instrumentos de recolección de datos.

Para la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. El cuestionario es un grupo de preguntas correspondientes a una o más variables a ser medidas. (Hernández *et al.*, 2014).

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión de almacenes*

Nombre del instrumento:	Instrumento que mide el nivel de la gestión de los almacenes en la unidad ejecutora 045 Red de salud "Túpac Amaru".
Autor:	Bach. Erika Rocio García Bernardo
Lugar:	Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia.
Fecha de aplicación:	Agosto, 2017
Objetivo:	Determinar el nivel de la gestión en los almacenes de Unidad Ejecutora 045 Red la red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017
Administrado a:	Personal encargado de los almacenes de los Centros de Salud que forman parte de la Red de Salud de estudio
Tiempo:	20 minutos
Margen de error:	0.5
Observación:	El encuestado debe realizar un marcar con una equis (X) sobre la opción que se parezca más a lo que sucede en el almacén del centro de salud que labora. No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de una evaluación de sus conocimientos sino de dar opinión anónima

Se establece, la escala de medición es dicotómica: Si, No. Para determinar si la gestión de almacén es eficiente, regular o deficiente, se trabajara el puntaje de la siguiente forma: se establecen 3 intervalos de igual tamaño a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así: Gestión en los almacenes deficiente: De 0 a 10 puntos; gestión de los almacenes regular 11 a 20 y Gestión en los almacenes Eficiente: de 21 a 30.

### ***Validez y confiabilidad del instrumento***

#### ***Validez***

Para la presente investigación, la “validez está dada por juicio de expertos. Validez, el nivel que tiene un instrumento para medir la variable que necesita medir. (Hernández *et al.*, 2014).

**Tabla 4**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión de almacén*

Grado académico	Experto	Dictamen
Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Hay suficiencia
Magister	César Amador Garay Ghilardi	Hay suficiencia
Doctor	Chantal Jara Aguirre	Hay suficiencia

### **Confiabilidad del instrumento.**

La confiabilidad se refleja al realizar la aplicación de un instrumento a un mismo individuo o elemento en repetidas veces, se obtendrá los mismos resultados. (Hernández *et al.*, 2014).

Para definir la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 personas cuyas características eran similares a la población examinada en el ámbito de la gestión de almacenes del Estado. Se procedió a aplicar el instrumento, se recogieron los resultados y tabularon los datos en Excel y se analizó con el coeficiente de confiabilidad KR 20 usado para valores dicotómicos

Por lo antes descripto. Obteniendo del cuestionario se aplicó la siguiente fórmula:

$$KR - 20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t}\right)$$

donde:

$KR - 20$ , coeficiente de confiabilidad (Kuder-Richardson)

$k$ , número de ítems que contiene el instrumento

$V_t$ , varianza total de la prueba

$\sum p.q$ , sumatoria de la varianza individual de los ítems

$p$ , TRC/N, total de respuestas correctas entre número de sujetos

$q$ ,  $1 - p$

Para la interpretación de la confiabilidad se consideró la escala de Thorndike, 1989; Magnusson, 1983. Según se indica:

**Tabla 5**

*Interpretación de la confiabilidad de la variable*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

*Fuente: Escala Thorndike, 1989; Magnusson, 1983.*

**Tabla 6***Confiabilidad de la variable gestión de almacenes.*

Instrumento	Kr 20	Nº de ítems
Gestión de almacenes	,857	10

**Interpretación**

El resultado refleja que el instrumento para medir el nivel de la gestión de almacenes es confiable con una puntuación de 0,857 puntos, interpretándose como muy alta. Al contar el instrumento con una confiabilidad muy alta, podemos considerar que el instrumento es aplicable a toda la población objeto del estudio. Por lo que podemos señalar, que podría ser un referente en futuras investigaciones que emplee la misma variable.

**2.8 Procedimiento de recolección de datos**

Para el proceso de recolección de datos se realizó el siguiente procedimiento:

- a) Se realizó una reunión con cada encargado de logística de las micro redes para aplicarles la encuesta además de solicitarles su apoyo en la aplicación de los centros de salud de su jurisdicción.
- b) Se procedió a realizar la visita a los encargados de los almacenes de los establecimientos de salud objeto de estudio que constituyen la muestra, previamente coordinado con los encargados de logística de las Micro redes.
- c) Se le dio el cordial saludo y se procederá a explicarles el motivo de su asistencia; así como el procedimiento para el desarrollo de la encuesta y la intención de los objetivos que persigue con ésta.
- d) Se procedió con la entrega de una ficha de encuesta, explicándoles que su desarrollo consiste en respuestas objetivas conscientes y anónimas; así como se absolverá las dudas o consultas que tengas respecto de alguna de ellas.
- e) Terminada las encuestas se procedió al recojo de cada una de ellas de manera ordenada.



- f) Se procedió a agradecer a los participantes por el tiempo que se nos brindó, y nos retiramos de las instalaciones del establecimiento de salud.
- g) Posteriormente se procedió a organizar los datos recogidos.
- h) Luego se procedió a tabular los datos en una hoja de cálculo de excel.

## **2.9 Análisis de datos**

Una vez tabulados los datos mediante la aplicación del cuestionario se procedió a analizarlos con la finalidad de brindar respuestas a la formulación del problema que condujo la presente investigación como son: ¿Cuál es el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?, ¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017? y ¿Cuál es el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?. Para ello se recurrió a la estadística como herramienta para el análisis de los datos, que en opinión de Hevia (2001) afirmó: esta etapa se da seguida a la aplicación del instrumento y finaliza con la recolección de los datos. Se procederá a realizar la aplicación del análisis de los datos obtenidos, los que darán respuestas a las interrogantes formuladas en la investigación. (p. 46).

Así que una vez finalizada la aplicación del cuestionario a los sujetos del estudio se procedió a la codificación de las opciones de respuestas: Si = 1 y No = 0, enseguida se elaboró la base de datos en la hoja de cálculo excel para el vaciado de las respuestas emitidas por éstos con la finalidad de realizar el análisis descriptivo de la variable gestión de almacenes y sus respectivas dimensiones: proceso de almacenamiento y proceso de distribución

Antes de realizar el procesamiento mediante el uso de las funciones estadísticas del excel se procedió a recodificar las variables y sus respectivas dimensiones en deficiente, regular y eficiente. Luego se realizó el análisis descriptivo apoyado en tablas de frecuencias y gráficos de barras, de esta determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud "Túpac Amaru", Independencia, 2017.

## **2.10 Aspectos éticos**

Los datos indicados en el presente estudio fueron recopilados por el investigador, fueron procesados adecuadamente sin ninguna adulteración, los datos presentados están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente del Director Ejecutivo de la Red de Salud Túpac Amaru para la aplicación del instrumento. Asimismo, se mantuvo el anonimato, no se revelan los nombres de las personas encuestados; se tuvo el respeto y consideración; y no hubo prejuizgamiento, no se emite juicios sobre las respuestas o resultados de las personas encuestadas.

### **III.Resultados**

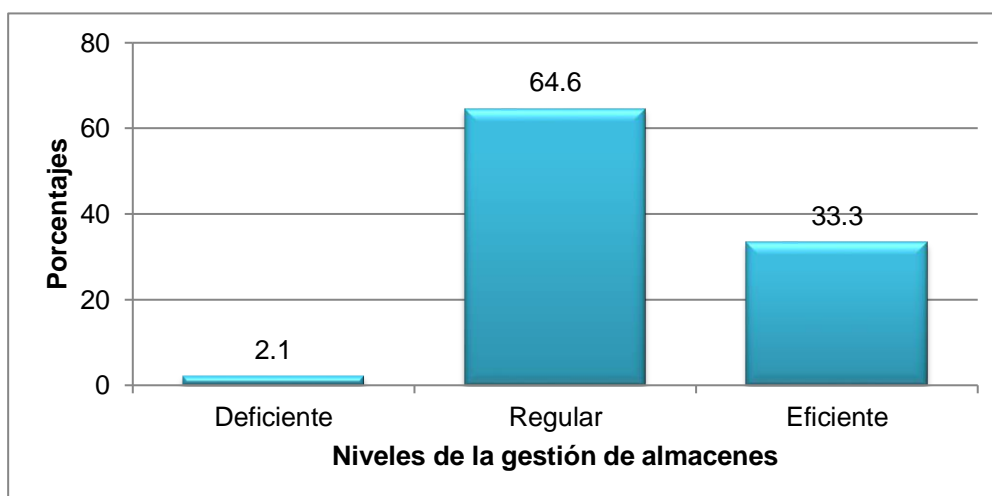
### 3.1 Análisis descriptivo de la variable proceso de gestión

A continuación, se lleva a cabo el proceso de gestión de los almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

Tabla 7

*Nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*

Niveles – Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [1 – 10]	1	2,1
Regular [11 – 20]	31	64,6
Eficiente [21 – 30]	16	33,3
Total	48	100,0



*Figura 2. Nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.*

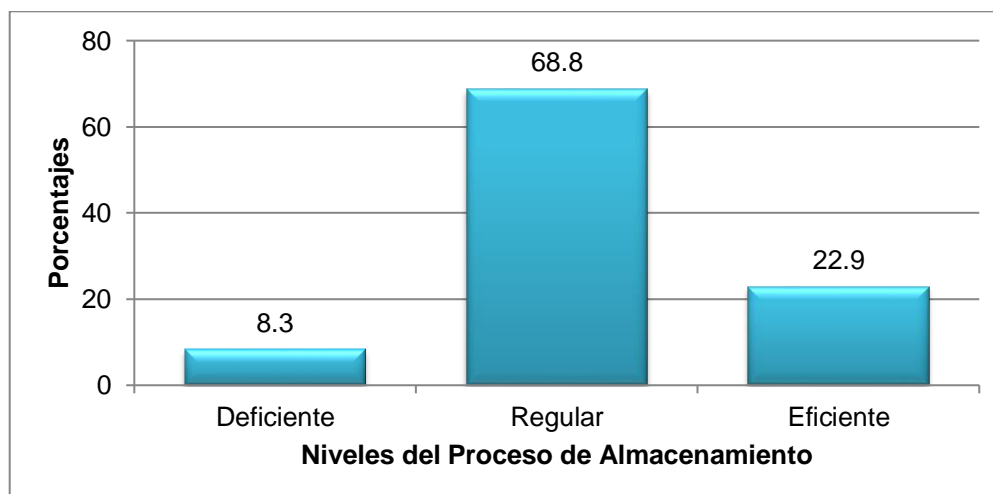
#### Interpretación

De la tabla 7 y figura 2, se observa que 33,3% (16) de trabajadores percibieron que el nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es eficiente, el 64,6% (31) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente.

Tabla 8

*Nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*

Niveles – Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [0 – 6]	4	8,3
Regular [7 – 13]	33	68,8
Eficiente [14 – 19]	11	22,9
Total	48	100,0



*Figura 3. Nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.*

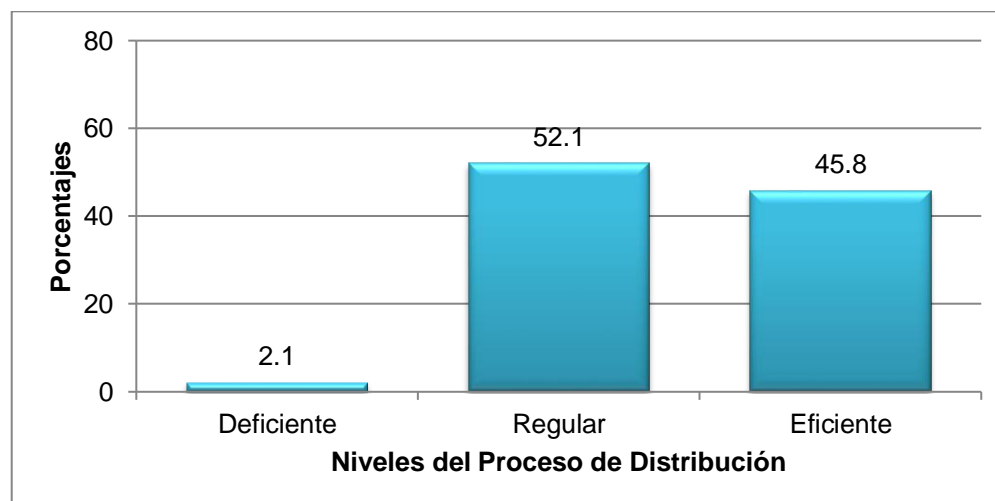
### Interpretación

De la tabla 8 y figura 2 se observa que 22,9% (11) de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es eficiente, el 68,8% (33) percibieron como regular y 8,3% (4) lo califica de deficiente.

Tabla 9

*Nivel del proceso de distribución de los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017*

Niveles – Rango	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [0 – 3]	1	2,1
Regular [4 – 7]	25	52,1
Eficiente [8 – 11]	22	45,8
Total	48	100,0



*Figura 4. Nivel del proceso de distribución de los almacenes de la unidad ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.*

### Interpretación

De la tabla 9 y figura 4 se observa que 45,8% (22) de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de distribución de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es eficiente, el 52,1% (25) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente.

## **IV.      Discusión**

En la presente tesis se investigó la variable gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

En relación al objetivo general: Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 33,3% (16) de trabajadores encuestados percibieron que el nivel de la gestión de almacenes en la entidad es eficiente, el 64,6% (31) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. Al respecto existe una similitud en los resultados obtenidos en la investigación de Acosta (2015), quien obtuvo como resultado que el 90% de los encuestados manifestaron que no fueron actualizados los procesos para la administración de la cadena de abastecimiento; a pesar que fue promulgado la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas. En nuestro país el Sistema Nacional de Abastecimiento, Decreto Ley N° 22056 fue promulgado el 31 de diciembre de 1977 de ella se desprende la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA-1990 Manual de Administración de almacenes para el sector público (1990), a pesar de eso la Unidad Ejecutora no cuenta con un manual de almacenes, por lo que podemos concluir que es uno de factores determinantes para que el nivel de la gestión de almacenes sea regular. Además, existe similitud en la investigación De la Cruz y Lora (2014), el cual concluyo en que al haber realizado el diagnóstico que aquejaba a la operatividad del almacén, realizaron propuestas de solución como planes para el logro de un crecimiento ordenado de la empresa. El presente estudio también identificó el nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru como regular, por lo que se deberán realizar las propuestas orientadas a la mejora de la gestión.

En relación al objetivo específico 1: Determinar el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 22,9% (11) trabajadores encuestados percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento de la entidad es eficiente, el 68,8 (33) percibieron como regular y 8,3% (4) lo califica



de deficiente. Al respecto existe mucha similitud con Mendoza (2014), al concluir en establecer la importancia de contar con políticas de recursos humanos que nos permitan realizar cambios orientados a la mejora continua de los procesos, así como la importancia de un manual de funciones específico, además, estableció la importancia de la inversión de la entidad en infraestructura, mobiliario, material y herramientas que repercutirán en la mejora del trabajo productivo de los almacenes. El personal encargado de los almacenes de los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru no han sido capacitados en los procesos de almacenamiento por lo que realizan su labor empíricamente, esto repercute en la custodia de los insumos y dispositivos médicos, además no cuentan con un manual de funciones específico que les permita optimizar su labor, además los establecimientos de salud no cuentan con una infraestructura adecuada por lo que la mayoría de los almacenes han sido improvisados en espacios reducidos, por lo que la entidad deberá invertir en infraestructura y mobiliario para acondicionar los ambientes establecidos como almacén. Asimismo, Viramontes (2014), concluye que los factores que afectan al buen funcionamiento de los procesos y controles de los almacenes es la falta de capacitación al personal en los procesos de almacén, además de no contar con el perfilamiento del personal de almacén. La Red de salud Túpac Amaru no ha realizado ninguna capacitación orientada a los procesos de almacenamiento, asimismo el personal encargado de los almacenes de los centros de salud no cuenta con un perfil definido para la encargatura del almacén ya que existen encargados de todos los grupos ocupacionales como personal asistencial y administrativo, además se encargan de realizar otras funciones. De igual forma Rafael (2015), concluyo en que existe relación entre el control de existencias y gestión de almacenes. El presente estudio no ha correlacionado variables, sin embargo si existe eficiencia en el control de las existencias lograremos un nivel de eficiente en el proceso de almacenamiento que cuenta con un indicador de registro y control. Por último, Grijalva (2012), concluyo que el nuevo modelo de gestión de almacenes y farmacias de ESSALUD se da por la deficiencia de las prestaciones del servicio de almacenamiento y farmacias, al presentar hacinamiento y deterioro de los productos. La Red de salud Túpac Amaru presenta una infraestructura inadecuada por lo que en su mayoría los almacenes se encuentran hacinados.

En relación al objetivo específico 2: Determinar el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, se obtuvo que 45,8% (22) de trabajadores percibieron que el proceso de distribución de la entidad es eficiente, el 52,1% 25 (25) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. Al respecto existe diferencias con Rodríguez (2015), quién concluyo que el 75% de encuestado utilizo como elemento de apoyo un software de gestión para la distribución de mercadería. El nivel del proceso de distribución es regular debido a que los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 red de salud Túpac Amaru no cuentan con equipo de cómputo ni software de apoyo para realizar el proceso de distribución lo cual les impide contar con un promedio de insumos necesarios para el buen funcionamiento de los establecimientos de salud. Asimismo, los encargados no realizan buenas prácticas en el proceso de distribución por lo que el nivel del proceso de distribución es regular.

## **V. Conclusiones**

En la presente investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

**Primera:** Existen evidencias para afirmar que 33,3% (16) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron el nivel de la gestión de almacenes como eficiente, el 64,6% (31) lo percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. La mayoría de los trabajadores que percibieron el nivel de la gestión de almacenes como regular, se debe principalmente al desconocimiento de la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA-1990 Manual de Administración de almacenes para el sector público (1990), lo que indica que el personal encargado de los almacenes realiza su labor empíricamente acondicionando sus herramientas de gestión para cumplir con la labor encomendada.

**Segunda:** Existen evidencias para determinar que 22,9% (11) de los trabajadores encargado de los almacenes de los centros de salud percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es eficiente, el 68,8% (33) percibieron como regular y 8,3% (4) lo califica de deficiente. La mayor parte de los trabajadores percibieron que realizan el nivel del proceso de almacenamiento en forma regular debido a que no han recibido capacitación sobre el proceso de almacenamiento, no cuentan con un manual de procedimientos por lo que realizan sus procesos en forma empírica. Además, los centros de salud no cuentan con un ambiente adecuado para desempeñar su labor lo que les impide contar con áreas diferenciadas para el almacenamiento de los materiales e insumos médicos.

**Tercera:** Se Evidencia que 45,8% (22) de trabajadores encargados de los almacenes de los centros de salud percibieron que el nivel del proceso de distribución de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es eficiente, el 52,1% (25) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. La mayor cantidad de trabajadores percibió que el proceso de distribución es regular debido a que desconocen este proceso, la entidad no ha creado un manual de procedimientos como guía para los trabajadores que desempeñan esta labor, además no cuentan con equipo de cómputo ni software informático que les permita contar con un

promedio de consumo de insumos para el buen funcionamiento de los establecimientos de salud.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** El Director General de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru en cuanto a la Gestión de almacenes deberá convocar a un equipo multidisciplinario que se encargue de abordar toda la problemática que acarrea la institución en cuanto a la gestión de almacenes.; trabajando de la mano con los encargados de los almacenes quienes podrán brindarles alternativas de mejora. La institución debe emitir una Resolución Directoral donde se disponga de bases legales para la creación del manual de procedimientos de almacenes de la Red de Salud Túpac Amaru, asimismo deberá disponer de herramientas como: software, manuales, implementos de protección y un proyecto de mejora de la infraestructura de los almacenes con el único fin de alcanzar la calidad en los mismos.

**Segunda:** El Director Ejecutivo y el equipo de gestión de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru deberán trabajar en la mejora del proceso de programando una primera fase en la que se irán adecuando los almacenes físicamente para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas. En una segunda fase se les capacitará en el manejo del manual de procedimientos el mismo que deberá ser monitoreado para ser mejorado en un futuro. Tercera fase: se les brindara a los encargados una capacitación sobre los sistemas administrativos que deberán emplear para contar con un óptimo desempeño global en cuanto al proceso de almacenamiento.

**Tercera:** El Director Ejecutivo y el equipo de gestión de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru deberán optimizar los proceso de almacenamiento, la institución deberá promover el estudio de factibilidad de un software para ayudar a agilizar los procesos de almacenamiento y distribución, contando con la posibilidad de tener información actualizada en tiempo real y hacer así más oportuna la toma de decisiones que posibilitara el monitoreo del adecuado uso del stock de los almacenes, permitiendo el traslado de los mismos cuando otro establecimiento lo requiera, así como conocer los insumos que no cuentan con rotación;

además de disponer de una data que nos permitirá medir el consumo promedio anual que requiere un centro de salud para brindar una atención de calidad a sus pacientes.



## **VII. Referencias**

Acosta, J (2015). *La gestión de inventarios como herramienta en el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital de Ambato*. (Tesis de Magister, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador).

Asociación Española para la calidad (2012) Gestión de almacenes. Recuperado el 20 de abril del 2017 de: <https://goo.gl/q1ZhEF>

Chiavenato, I (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Correa, A y Gómez, R y Cano, J (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26,117  
Recuperado de <https://goo.gl/oi2TL0>

De la cruz, C., Lora, L. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical*. (Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico, Perú).

Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Frazelle, E (2006). *Logística de almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial*. Bogotá : Grupo Editorial Norma

Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: Editorial la Muralla S.A.

Grasso, L. (2006). *Encuestas elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Editores Encuentro.

Giorgio, M. (1997) *La gestión eficaz*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

- Grijalva, P (2012). *Análisis del diseño del modelo de Gestión Público privado en los almacenes y farmacias de ESSALUD en Lima*. (Tesis de Magíster, Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. México: McGraw – Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hevia, A. (2001) El estudio o Análisis de los datos. Recuperado de <https://goo.gl/pNAmB6>
- Instituto nacional de Administración Pública-Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA. Diario El Peruano 09/09/1990.
- Logidnet (1996). Diccionario cadena de suministros. Recuperado el 7 de abril del 2017 de: <https://goo.gl/B6vxSQ>
- Mendoza, W. (2014). *Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la administración nacional de electricidad ANDE*. (Tesis de maestría, Universidad de Asunción, Paraguay).
- Ministerio de Salud (1999) Diagnóstico de los sistemas de logística. MINISTERIO DE SALUD Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Componente: Apoyo a la Red Subcomponente: Sistemas Operativos. Recuperado de <https://goo.gl/wSUGyP>
- Nunja, J. (2010). Sistema de Abastecimientos y Control Patrimonial. *Actualidad Gubernamental*, N° 17,2-8. Recuperado de <https://goo.gl/0mf22u>
- Pérez, J. (2008). Definición de modelo de gestión. Definición. De. Recuperado de <https://goo.gl/MGSSUw>
- Portal, C. (2011). Gestión de inventario, stocks y almacenes. Gestipolis. Recuperado el 22 de junio del 2011 de: <https://goo.gl/9M6md1>

- Rafael, J (2015). *Control de existencias y la gestión del almacén central del Ministerio Público, Lima 2015*. (Tesis de magister, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Real academia Española, (2014). *Diccionario de la lengua Española*. (23ª ed.). España. \_Recuperado de <https://goo.gl/zs36xf>
- Rodríguez, G. (2015). *Diseño de un modelo de centro de distribución de una compañía comercializadora de productos de consumo masivo*. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador).
- Sáez, J (2017) Investigación educativa, fundamentos teóricos procesos y elementos prácticos. Editorial UNED, universidad Nacional de Educación a distancia. Madrid. Recuperado de <https://goo.gl/jASwBE>
- Sánchez, C., Reyes, C. (2006) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Editorial visión universitaria.
- Salazar Araujo, J. (2014). La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión. Sinergia E Innovación, 2(1), 160- 228. Recuperado de <https://goo.gl/cSQ1ns>
- Salgueiro, A. (2001) *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. D.F: Editorial Limusa, S.A.
- Tejada, F. (2014). *Preparación de pedidos*. España: Ideaspropias Editorial.
- Viramontes, C. (2014). *Rediseño del sistema de gestión de un almacén: Caso grupo Harco* (Tesis de Maestría, Universidad de Sonora, México).

Villaroel, S., Rubio, J. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España. Ministerio de Educación, cultura y deporte. Recuperado de <https://goo.gl/6QcVab>

## **Anexos**

**Anexo 1. Artículo Científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud  
Túpac Amaru, Independencia, 2017

**AUTOR**

Br. Erika Rocio García Bernardo

**ASESOR**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Gestión de los almacenes en la Unidad Ejecutor 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

El tipo de investigación fue sustantiva, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por los trabajadores encargados de los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario los que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico KR-20; asimismo los resultados se presentaron a través de la estadística descriptiva.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) El 64,6% de trabajadores percibieron que el nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru es regular, (b) el 68.8% de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento es regular y (c) el 52,1% de trabajadores percibieron que el nivel del proceso de distribución es regular.

*Palabras claves:* Gestión, almacén, gestión de almacén.

## **Abstract**

The present research entitled: Warehouse Management in Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network, Independencia, 2017, had as a general objective to determine the level of warehouse management in Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network, Independencia, 2017.

The type of research was substantive, descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population was formed by the workers in charge of the warehouses of the Execution Unit 045 Tupac Amaru Health Network.



The technique used to collect information was a survey and the instrument for data collection was the questionnaire, which was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the KR-20 statistic; also the results were presented through descriptive statistics.

They reached the following conclusions: (a) 64.6% of workers perceived that the level of warehouse management of Executing Unit 045 Tupac Amaru Health Network is regular, (b) 68.8% of workers perceived that the level of the storage process is regular; and (c) 52.1% of workers perceived that the level of the distribution process is regular.

Keywords: *management, warehouse, Warehouse Management.*

## **Introducción**

En el contexto mundial, se conoce que la gestión de almacenes, así como la cadena de suministro, es uno de los ámbitos donde las empresas están implementando cambios positivos ya que gracias a ellas se reduce los tiempos y los costes de las acciones diarias. En el mundo de la logística, se están empleando mecanismos tecnológicos, así como dispositivos y aplicaciones de alto nivel para utilizar la realidad aumentada en el establecimiento del picking en los almacenes. La recopilación de información y datos en los procesos logísticos permite simplificar y automatizar en mayor cantidad los procesos que conforman las diferentes operaciones en los almacenes, dejando de lado la intervención del trabajo humano, disminuyendo los márgenes de error, los tiempos de dedicación, incrementando la calidad del servicio y mejora del resultado final.

Así, mismo los encargados de las empresas se encuentran más pendientes y son cada vez más conscientes de la importancia y la exigencia de realizar una óptima gestión de los inventarios y una adecuada administración de sus almacenes. Esto se debe a que los procesos repercuten directamente en la gestión realizada por el departamento de compras y representando montos de inversión que pueden llegar a alcanzar altos costos en los activos de la empresa.

Sin embargo, en el contexto regional, Perú, de acuerdo al diagnóstico que el (ministerio de Salud (1999) realiza sobre los almacenes, señala, que no existe una buena infraestructura en los lugares de almacenamiento, la falta de mecanismos y equipos que permitan brindar un buen servicio en los almacenes lo cual representa una seria preocupación, actualmente las operaciones del almacén se realizan apoyándose en material logístico para el registro de operaciones de ingresos, almacenamiento y despacho, empleando el kárdex.

Las entidades dedicadas a la salud que cuentan con procedimientos mecanizados son: sede central, Hospital Alcides Carrión y Hospital Hipólito Unanue; en el resto de organismos públicos dedicados a la salud muestreados, no cuentan con una organización necesaria para brindar un almacenamiento adecuado, ni con las herramientas administrativas y tecnológicas, siendo realizadas sus operaciones manualmente. En ciertos casos, por ejemplo, en la sede central, los almacenes actúan solamente como custodio de los bienes de los usuarios y, por tanto, no mantienen integrado un stock único de almacén.

En el Ministerio de Salud al realizar un estudio de los problemas operativos de los almacenes dedicados a la salud, señala como un problema la deficiencia en cuanto al almacenamiento de productos y como causas: Personal sin capacitaciones en el adecuado servicio y gestión de almacenes. Sin procesos ágiles y efectivos; con un deficiente Layout; cuentan con escasos equipos; infraestructura interna inadecuadas; y escaso sistema de seguridad. Así mismo, el Ministerio de Salud ante la problemática de la deficiencia en los almacenes una serie de acciones que proponen: Formular y realizar procesos ágiles correctamente definidos y viables, recepción, control de calidad, almacenaje, conservación, despacho y seguridad, plantear la creación de indicadores que permitan mantener un sistema fluido en el que se reduzca la brecha estática y se dinamice la inactividad de los productos, y se evite la rotura de stocks. Busca el desarrollo de los estándares apropiados, para los procesos de almacenamiento; desarrollando el método de trabajo conveniente, Implementando una adecuada estructura física y de equipamiento. (Ministerio de Salud, 1999).

Cabe destacar que a nivel local, la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru con un almacén central que a la vez funge de almacén para las oficinas de

administración asimismo se encarga del abastecimiento de los 47 almacenes de periferia que se encuentran ubicados en los centros de salud de los distritos de Independencia, Comas y Carabaylo, los mismos que se encargan del almacenamiento, custodia y distribución de los materiales, insumos y dispositivos médicos, lo que permite brindar una atención acorde a nuestra realidad y de acuerdo a las posibilidades de nuestra institución. El objeto de estudio no cumple con los estándares de gestión de almacenes, debido a que durante las diferentes gestiones no han considerado un proyecto de mejora para la implementación de los mismos, en consecuencia, los establecimientos de salud realizan su labor maximizando sus recursos al no contar con capacitación, manual de procedimientos, además de carecer en su mayoría de ambientes adecuados para realizar su labor. Durante el estudio realizado se evidencia que no responden a la demanda social y a los estándares de gestión, para que los centros de salud cumplan eficazmente y puedan brindar al personal el abastecimiento adecuado permitiéndoles contar con el marco idóneo donde desarrollar sus potenciales y brindar un servicio público de calidad a los pacientes.

El problema que motiva el estudio de investigación surge cuando los insumos y materiales médicos llegan a los establecimientos de salud los mismos que deberían cumplir con todos los procedimientos de almacenamiento y distribución garantizando así la calidad de los materiales y productos que serán empleados en la atención de los pacientes que acuden por una atención médica.

### **Antecedentes del Problema**

Mendoza (2014), en su tesis titulada *Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la administración nacional de electricidad (ANDE)* para obtener el grado de magister por la Universidad Nacional de Asunción, planteo como objetivo lograr una adecuada organización y funcionamiento de los Almacenes a través técnicas de organización adecuadas a la realidad que permitan la optimización del funcionamiento de los almacenes. El tipo de investigación fue exploratoria, además se realizó estudio de campo para el análisis descriptivo aplicando entrevistas de profundidad realizadas a funcionarios operativos con

cargos gerenciales, ex jefes y clientes internos de los almacenes. Concluyo en establecer la importancia de contar con políticas de recursos humanos que nos permitan realizar cambios orientados a la mejora continua de los procesos, así como la importancia de un manual de funciones específico; además se estableció la importancia de la inversión de la entidad en infraestructura, mobiliario, material y herramientas que repercutirán en la mejora del trabajo productivo de los almacenes.

Acosta (2015), en su tesis titulada *La gestión de inventarios como herramienta en el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital de Ambato* para obtener el grado de Magister por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, plantearon como objetivo general analizar la gestión de inventarios y su relación con el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital Ambato y establecer medidas que permitan mejorar la administración de la cadena de suministros. La metodología para la investigación fue descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario, además aplicó entrevistas de recolección de información a través de fichas de observación. La población uno estuvo conformado por 30 personas que labora en el proceso de abastecimiento, la población dos conformada por 300 insumos médicos. La investigación concluyó : (a) la gestión de inventarios al existir desabastecimiento de insumos médicos no soporta con eficiencia las actividades de las diferentes áreas, (b) Los procedimientos para la gestión de abastecimiento no fueron actualizados a pesar que fue promulgado la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas, (c) el desabastecimiento de algunos insumos causó malestar en los servicios y en los clientes externos, (d) La institución no cuenta con un sistema que permita monitorear los stock mínimos, (d) tampoco cuenta con procedimientos y políticas que determinen el stock mínimo y máximo que apoyen la cadena de abastecimiento y la gestión de inventarios.

### **Revisión de la Literatura**

Gestión es emplear todos los recursos que posee una institución u organización; además de velar por su utilización en cuanto a sus recursos personales, materiales y organizativos. (Gento, 2002). Como antes lo habían

señalado el éxito de las instituciones u organizaciones radica en darle el mejor uso a los recursos con los que cuenta, así como la adecuada utilización de los agentes internos y externos a nuestro entorno.

El almacén no es solo un depósito, ya que “se encarga de realizar las coordinaciones y la ejecución de acciones de recepción, almacenamiento, control, despacho y distribución de los productos a las diferentes dependencias, con la finalidad de desarrollar con normalidad las actividades programadas, logrando los objetivos y metas trazadas” (p. 4). Considerando lo anterior, podemos señalar que el almacén es un ambiente o depósito que cumple actividades muy importantes en la cadena de suministro, porque la buena y correcta consecución de sus procesos garantizaran contar con materiales de calidad, los mismos que aseguran la marcha continua de una organización. (Nunja, 2010).

Poirier y Reiter (1996, citado en Correa, Gómez y Cano 2010), “la gestión de los almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar”. (p.149). Según lo manifestado la gestión de almacenes es la integración de todos los recursos de la empresa los mismos que serán adecuados a su realidad con el único objetivo del logro de las metas.

## **Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

### **Problemas específicos 1**

¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

## **Problemas específicos 2**

¿Cuál es el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017?

## **Objetivo**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, independencia, 2017

### **Objetivos específicos 1**

Determinar el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017

### **Objetivos específicos 2**

Determinar el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017

## **Método**

El presente estudio de investigación según su finalidad fue sustantiva. Este tipo de investigación se realizó con la finalidad de brindar nuevos aportes aplicando métodos de análisis para determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017 lo que permitirá un estudio sistemático, en el que los instrumentos aplicados servirán como precedente a estudios futuros. La población estuvo conformada por 48 trabajadores encargados de los almacenes de los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se empleó como instrumento el cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos, para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 personas con características similares a la población de estudio, se recogieron los resultados y se tabularon en Excel y se procedió a analizar con el coeficiente de confiabilidad Kr-20 para variables dicotómicas, posteriormente se aplicó el cuestionario a los 48 trabajadores encargados de los almacenes para medir el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

## **Resultados**

Los resultados que se obtuvieron del Nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017, fueron los siguientes: 33,3% (16) de trabajadores encuestados percibieron que el nivel de la gestión de almacenes en la entidad es eficiente, el 64,6% (31) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente.

Los resultados que se obtuvieron del nivel del proceso de almacenamiento de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017, fueron los siguientes: 22,9% (11) trabajadores encuestados percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento de la entidad es eficiente, el 68,8 (33) percibieron como regular y 8,3% (4) lo califica de deficiente.

Los resultados que se obtuvieron del nivel del proceso de distribución de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, fueron que 45,8% (22) de trabajadores percibieron que el proceso de distribución de la entidad es eficiente, el 52,1% 25 (25) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente.

## Discusión

En relación al objetivo general: Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 33,3% (16) de trabajadores encuestados percibieron que el nivel de la gestión de almacenes en la entidad es eficiente, el 64,6% (31) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. Al respecto existe una similitud en los resultados obtenidos en la investigación de Acosta (2015), quien obtuvo como resultado que el 90% de los encuestados manifestaron que no fueron actualizados los procesos para la administración de la cadena de abastecimiento; a pesar que fue promulgado la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas. En nuestro país el Sistema Nacional de Abastecimiento, Decreto Ley N° 22056 fue promulgado el 31 de diciembre de 1977 de ella se desprende la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA-1990 Manual de Administración de almacenes para el sector público (1990), a pesar de eso la Unidad Ejecutora no cuenta con un manual de almacenes, por lo que podemos concluir que es uno de factores determinantes para que el nivel de la la gestión de almacenes sea regular. Además, existe similitud en la investigación De la Cruz y Lora (2014), el cual concluyo en que al haber realizado el diagnóstico que aquejaba a la operatividad del almacén, realizaron propuestas de solución como planes para el logro de un crecimiento ordenado de la empresa. El presente estudio también identifico el nivel de la gestión de almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru como regular, por lo que se deberán realizar las propuestas orientadas a la mejora de la gestión.

En relación al objetivo específico 1: Determinar el nivel del proceso de almacenamiento en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: 22,9% (11) trabajadores encuestados percibieron que el nivel del proceso de almacenamiento de la entidad es eficiente, el 68,8 (33) percibieron como regular y 8,3% (4) lo califica de deficiente. Al respecto existe mucha similitud con Mendoza (2014), al concluir en establecer la importancia de contar con políticas de recursos humanos que nos



permitan realizar cambios orientados a la mejora continua de los procesos, así como la importancia de un manual de funciones específico, además, estableció la importancia de la inversión de la entidad en infraestructura, mobiliario, material y herramientas que repercutirán en la mejora del trabajo productivo de los almacenes. El personal encargado de los almacenes de los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru no han sido capacitados en los procesos de almacenamiento por lo que realizan su labor empíricamente, esto repercute en la custodia de los insumos y dispositivos médicos, además no cuentan con un manual de funciones específico que les permita optimizar su labor, además los establecimientos de salud no cuentan con una infraestructura adecuada por lo que la mayoría de los almacenes han sido improvisados en espacios reducidos, por lo que la entidad deberá invertir en infraestructura y mobiliario para acondicionar los ambientes establecidos como almacén. Asimismo, Viramontes (2014), concluye que los factores que afectan al buen funcionamiento de los procesos y controles de los almacenes es la falta de capacitación al personal en los procesos de almacén, además de no contar con el perfilamiento del personal de almacén. La Red de salud Túpac Amaru no ha realizado ninguna capacitación orientada a los procesos de almacenamiento, asimismo el personal encargado de los almacenes de los centros de salud no cuenta con un perfil definido para la encargatura del almacén ya que existen encargados de todos los grupos ocupacionales como personal asistencial y administrativo, además se encargan de realizar otras funciones. De igual forma Rafael (2015), concluyo en que existe relación entre el control de existencias y gestión de almacenes. El presente estudio no ha correlacionado variables, sin embargo si existe eficiencia en el control de las existencias lograremos un nivel de eficiente en el proceso de almacenamiento que cuenta con un indicador de registro y control. Por último, Grijalva (2012), concluyo que el nuevo modelo de gestión de almacenes y farmacias de ESSALUD se da por la deficiencia de las prestaciones del servicio de almacenamiento y farmacias, al presentar hacinamiento y deterioro de los productos. La Red de salud Túpac Amaru presenta una infraestructura inadecuada por lo que en su mayoría los almacenes se encuentran hacinados.

En relación al objetivo específico 2: Determinar el nivel del proceso de distribución en los almacenes de la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017, se obtuvo que 45,8% (22) de trabajadores percibieron

que el proceso de distribución de la entidad es eficiente, el 52,1% 25 (25) percibieron como regular y 2,1% (1) lo califica de deficiente. Al respecto existe diferencias con Rodríguez (2015), quién concluyo que el 75% de encuestado utilizo como elemento de apoyo un software de gestión para la distribución de mercadería. El nivel del proceso de distribución es regular debido a que los centros de salud de la Unidad Ejecutora 045 red de salud Túpac Amaru no cuentan con equipo de cómputo ni software de apoyo para realizar el proceso de distribución lo cual les impide contar con un promedio de insumos necesarios para el buen funcionamiento de los establecimientos de salud. Asimismo, los encargados no realizan buenas prácticas en el proceso de distribución por lo que el nivel del proceso de distribución es regular.

## Referencias

- Acosta, J (2015). *La gestión de inventarios como herramienta en el abastecimiento de insumos médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Hospital de Ambato*. (Tesis de Magister, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador).
- Correa, A y Gómez, R y Cano, J (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). Estudios Gerenciales, 26,117 Recuperado de <https://goo.gl/oi2TLo>
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: Editorial la Muralla S.A.
- Mendoza, W. (2014). *Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la administración nacional de electricidad ANDE*. (Tesis de maestría, Universidad de Asunción, Paraguay).
- Ministerio de Salud (1999) Diagnóstico de los sistemas de logística. MINISTERIO DE SALUD Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud Componente:

Apoyo a la Red Subcomponente: Sistemas Operativos. Recuperado de <https://goo.gl/wSUGyP>

Nunja, J. (2010). Sistema de Abastecimientos y Control Patrimonial. *Actualidad Gubernamental*, N° 17,2-8. Recuperado de <https://goo.gl/0mf22u>

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de salud Túpac Amaru, Independencia, 2017						
AUTORA: Br. Erika Rocio García Bernardo						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
PG: ¿Cuál es el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017?	OG: Determinar el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru, Independencia, 2017.	VARIABLE 1:				
		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS	RANGOS Y VALORES
		1. Proceso de almacenamiento	1.1: Recepción	1,2,3,4	Escala: Dicotómica  Valores: -Si = 1 -No= 0	-Deficiente [0 ;10]  -Regular [11 ;20]  -Eficiente [21;30]
			1.2: Verificación y control de calidad	5,6,7		
			1.3: Internamiento	8,9,10,		
			1.4: Registro y control	11,12,13		
			1.5: Custodia	14,15,16,17,18,19		
		2. Proceso de distribución	2.1: Formulación de pedido	20,21,22		
			23.2: Autorización de despacho	23,24,25,26		
			2.3: Acondicionamiento de materiales	27		
			2.4: Control de materiales	28		
			2.5: Entrega de materiales	29, 30		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>TIPO:</b></p> <p>Según el tipo: Sustantiva</p> <p>Según su carácter: Descriptiva</p> <p>Según su naturaleza: Cuantitativa</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental transversal</p> <div>M .....O</div> <p>M= Muestra</p> <p>O= Observación de la muestra.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p><b>48 TRABAJADORES</b></p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>MUESTREO</b></p> <p><b>X</b></p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p>Ficha técnica del instrumento:</p>	<p><b>ESTADÍSTICA</b></p> <p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>-Tabla de frecuencia</p> <p>-Gráficos de barras</p>

## Anexo 3 : Instrumento de Recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE

#### FINALIDAD:

Este instrumento tiene por finalidad medir el nivel de la gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Tupac Amaru. En tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

A continuación, encontrará para cada dimensión un número de preguntas, lo que Usted tiene que hacer es marcar con un “ASPA” (X) en uno de los niveles graduados de la escala que se indica, de acuerdo a su experiencia. No hay respuesta correcta o incorrecta, se trata de recoger información de acuerdo su perspectiva.

<b>Dimensión 1: Proceso de almacenamiento</b>			
<b>Indicador 1: Recepción</b>			
N°	Ítems	Si	No
01	Revisa la documentación (pecosa) que contenga los registros acordes a la entrega de los materiales o bienes y sellos correspondientes		
02	Verifica que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado		
03	Anota en el documento de recepción las anomalías o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción		
04	Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción.		
<b>Indicador 2: Verificación y control de calidad</b>			
N°	Ítems	Si	No
05	Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados		
06	Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén		
07	Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados		
<b>Indicador 3: Internamiento</b>			
N°	Ítems	Si	No
08	Organiza los materiales según el área que corresponde		
09	Agrupar los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)		
10	Acomoda los materiales por fecha de vencimiento		
<b>Indicador 4: Registro y control</b>			
N°	Ítems	Si	No
11	Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso		
12	Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)		
13	Realiza inventario físico general una vez por año		

	<b>Indicador 5: Custodia</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados		
15	Cuenta con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.)		
16	Ha organizado la custodia de los productos por áreas diferenciadas		
17	Controla la temperatura del espacio de custodia		
18	Toma precauciones con elementos como extintor		
19	Toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)		
	<b>Dimensión 2: Proceso de distribución</b>		
	<b>Indicador 1: Formulación del pedido</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	Emplea un formato de requerimiento establecido		
21	Solicita mensualmente los requerimientos al personal		
22	Verifica que el requerimiento presentado por el personal cuente con el visto bueno de su jefe inmediato o el médico Jefe del Centro de Salud		
	<b>Indicador 2: Autorización de despacho</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Enumera y registra los pedidos que recepciona		
24	Verifica el stock antes de atender los requerimientos		
25	Para contar con una adecuada rotación del Stock de productos emplea el método FIFO "first in, first out" ("primero en entrar, primero en salir")		
26	Al retirar los productos para despacho, procede a descargar la tarjeta de control visible (Kardex)		
	<b>Indicador 3: Acondicionamiento de materiales</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	Acondiciona los materiales teniendo en cuenta los cuidados que debe tener cada tipo		
	<b>Indicador 4: Control de materiales</b>		
28	Genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud		
	<b>Indicador 5: Entrega de materiales</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	Al realizar la entrega de materiales, verifica que la persona que recepciona verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega		
30	Verifica usted que la persona que recepciona de la conformidad respectiva (firma y fecha) de la recepción		

## Anexo 4: Certificados de Validez de Contenido

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACENES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Proceso de almacenamiento</b>							
1	Revisa la documentación (pecosa) que contenga los registros acorde a la entrega de los materiales o bienes y sellos correspondientes	✓		✓		✓		
2	Verifica que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado	✓		✓		✓		
3	Anota en el documento de recepción las anomalías o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción	✓		✓		✓		
4	Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción.	✓		✓		✓		
5	Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados	✓		✓		✓		
6	Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén	✓		✓		✓		
7	Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados	✓		✓		✓		
8	Organiza los materiales según el área que corresponde	✓		✓		✓		
9	Agrupar los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)	✓		✓		✓		
10	Acomoda los materiales por fecha de vencimiento	✓		✓		✓		
11	Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso	✓		✓		✓		
12	Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)	✓		✓		✓		
13	Realiza inventario físico general una vez por año	✓		✓		✓		
14	Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados	✓		✓		✓		



15	Cuenta con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.)	✓		✓		✓	
16	Ha organizado la custodia de los productos por áreas diferenciadas	✓		✓		✓	
17	Controla la temperatura del espacio de custodia	✓		✓		✓	
18	Toma precauciones con elementos como extintor	✓		✓		✓	
19	Toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 2. Proceso de distribución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	Emplea un formato de requerimiento establecido	✓		✓		✓	
21	Solicita mensualmente los requerimientos al personal	✓		✓		✓	
22	Verifica que el requerimiento presentado por el personal cuente con el visto bueno de su jefe inmediato o el médico Jefe del Centro de Salud	✓		✓		✓	
23	Enumera y registra los pedidos que recibe	✓		✓		✓	
24	Verifica el stock antes de atender los requerimientos	✓		✓		✓	
25	Para contar con una adecuada rotación del Stock de productos emplea el método FIFO "first in, first out" ("primero en entrar, primero en salir")	✓		✓		✓	
26	Al retirar los productos para despacho, procede a descargar la tarjeta de control visible (Kardex)	✓		✓		✓	
27	Acondiciona los materiales teniendo en cuenta los cuidados que debe tener cada tipo	✓		✓		✓	
28	Genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud	✓		✓		✓	
29	Al realizar la entrega de materiales, verifica que la persona que recibe verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega	✓		✓		✓	
30	Verifica usted que la persona que recibe verifique de la conformidad respectiva (firma y fecha) de la recepción	✓		✓		✓	

Observaciones: Si, Hay supervisión

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [☒]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: HUGO LORENZO AGUIAR ALVA  
DNI: 8.338.435

Especialidad del validador: ASESOR / METODOLOGO

25 de Jul del 2013

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACENES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Proceso de almacenamiento</b>							
1	Revisa la documentación (pecosa) que contenga los registros acorde a la entrega de los materiales o bienes y sellos correspondientes	✓		✓		✓		
2	Verifica que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado	✓		✓		✓		
3	Anota en el documento de recepción las anormalidades o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción	✓		✓		✓		
4	Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción.	✓		✓		✓		
5	Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados	✓		✓		✓		
6	Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén	✓		✓		✓		
7	Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados	✓		✓		✓		
8	Organiza los materiales según el área que corresponde	✓		✓		✓		
9	Agrupar los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)	✓		✓		✓		
10	Acomoda los materiales por fecha de vencimiento	✓		✓		✓		
11	Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso	✓		✓		✓		
12	Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)	✓		✓		✓		
13	Realiza inventario físico general una vez por año	✓		✓		✓		
14	Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados	✓		✓		✓		

15	Cuenta con señalizaciones dentro del almacén (peligro eléctrico, extintor, etc.)	✓		✓		✓	
16	Ha organizado la custodia de los productos por áreas diferenciadas	✓		✓		✓	
17	Controla la temperatura del espacio de custodia	✓		✓		✓	
18	Toma precauciones con elementos como extintor	✓		✓		✓	
19	Toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 2. Proceso de distribución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	Emplea un formato de requerimiento establecido	✓		✓		✓	
21	Solicita mensualmente los requerimientos al personal	✓		✓		✓	
22	Verifica que el requerimiento presentado por el personal cuente con el visto bueno de su jefe inmediato o el médico Jefe del Centro de Salud	✓		✓		✓	
23	Enumera y registra los pedidos que recepciona	✓		✓		✓	
24	Verifica el stock antes de atender los requerimientos	✓		✓		✓	
25	Para contar con una adecuada rotación del Stock de productos emplea el método FIFO "first in, first out" ("primero en entrar, primero en salir")	✓		✓		✓	
26	Al retirar los productos para despacho, procede a descargar la tarjeta de control visible (Kardex)	✓		✓		✓	
27	Acondiciona los materiales teniendo en cuenta los cuidados que debe tener cada tipo	✓		✓		✓	
28	Genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud	✓		✓		✓	
29	Al realizar la entrega de materiales, verifica que la persona que recepciona verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega	✓		✓		✓	
30	Verifica usted que la persona que recepciona de la conformidad respectiva (firma y fecha) de la recepción	✓		✓		✓	

Observaciones:

*Si hay experiencia.*



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/Mg: Garay Gilardi César Azevedo  
DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administración

27 de Abril del 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE ALMACENES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1. Proceso de almacenamiento</b>							
1	Revisa la documentación (pecosa) que contenga los registros acorde a la entrega de los materiales o bienes y sellos correspondientes	✓		✓		✓		
2	Verifica que la mercadería cuente con la envoltura, embalaje adecuado	✓		✓		✓		
3	Anota en el documento de recepción las anomalías o discrepancias que pueda encontrar en el proceso de recepción	✓		✓		✓		
4	Anota en la documentación de recepción: nombre de la persona que entrega, recibe la mercadería y consigna fecha/ hora de recepción.	✓		✓		✓		
5	Realiza el conteo y revisión de los productos recepcionados	✓		✓		✓		
6	Realiza la verificación de las características y control del estado del producto a ingresar al almacén	✓		✓		✓		
7	Cuenta con un formato de control de calidad para los productos recepcionados	✓		✓		✓		
8	Organiza los materiales según el área que corresponde	✓		✓		✓		
9	Agrupar los materiales según tipo (insumos médicos, dispositivos médicos, material de escritorio)	✓		✓		✓		
10	Acomoda los materiales por fecha de vencimiento	✓		✓		✓		
11	Una vez ubicado los bienes en la zona de almacenaje se procede a registrar su ingreso	✓		✓		✓		
12	Emplea el formato de tarjeta de control visible (kardex)	✓		✓		✓		
13	Realiza inventario físico general una vez por año	✓		✓		✓		
14	Organiza la custodia de productos en anaqueles o ángulos ranurados	✓		✓		✓		

15	Se ha realizado señalizaciones	✓		✓		✓	
16	Se ha organizado la custodia de los productos por áreas diferenciadas	✓		✓		✓	
17	Se controla la temperatura el espacio de custodia	✓		✓		✓	
18	Se toma precauciones con elementos como extintor	✓		✓		✓	
19	Se toma precauciones con elementos de protección personal (faja, guantes, etc.)	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 2. Proceso de distribucion</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	El personal usa un formato de requerimiento establecido	✓		✓		✓	
21	Se solicita mensualmente los requerimientos al personal	✓		✓		✓	
22	Se verifica que el requerimiento presentado por el personal cuente con el visto bueno de su jefe inmediato o el medico Jefe del Centro de Salud	✓		✓		✓	
23	Se enumera y registra los pedidos que se recepciona	✓		✓		✓	
24	Se verifica el stock antes de atender los requerimientos	✓		✓		✓	
25	Para la adecuada rotación del Stock de productos se emplea el método FIFO "firts in, firts out" ("primero en entrar, primero en salir"	✓		✓		✓	
26	Una vez retirado los productos para despacho se procede a descarga la tarjeta de control visible (Kardex )	✓		✓		✓	
27	Se acondiciona los materiales teniendo en cuenta los cuidados al tipo de material	✓		✓		✓	
28	Se genera un documento de salida de materiales para llevar un control interno de la distribución en el establecimiento de salud	✓		✓		✓	
29	Al realizar la entrega de materiales se verifica que la persona que recepciona verifique cualitativa y cuantitativamente la entrega	✓		✓		✓	
30	Verifica usted que la persona que recepciona de la conformidad respectiva (firma y fecha ) de la recepción	✓		✓		✓	

Observaciones: Si, HAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador <sup>(Dr)</sup> Mg: Dr. CHANTAL JARA ACURIO  
DNI: 28451905

Especialidad del validador: SECTOR EDUCACIONAL


27 de ABRIL del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



## Anexo 5: Base de datos de la variable gestión de almacenes

Nº	D1: PROCESO DE ALMACENAMIENTO																			PROCESO DE DISTRIBUCION												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	
3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	
5	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	
6	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
8	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	
9	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
10	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	
11	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	
12	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
13	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	
14	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	
16	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
17	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
18	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	
19	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	
20	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	
21	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	
23	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	
24	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	
26	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
27	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	
28	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	
29	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	
31	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
32	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
33	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	
34	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
35	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	
37	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	
38	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	
39	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
40	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	
41	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	
42	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	
43	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	
44	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	
45	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	
46	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	
47	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	